

«СОГЛАСОВАНО»
Председатель
Совета работников школы
Смирнова Е.Н.

«20»мая 2025г.

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор школы

«20»мая 2025 г. Приказ № 15.

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МОУ Ермаковская СОШ

I. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном общеобразовательном учреждении Ермаковской средней общеобразовательной школе (далее - Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 28.12.2024 N 547-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"(Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст.2060) и определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан.

1.2.Предусмотренный Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на обращения граждан, содержащие сведения о нарушениях законодательства Российской Федерации и иных нормативных правовых актов Российской Федерации в сфере охраняемых законом прав, свобод и интересов участников образовательного процесса, в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети"Интернет",обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан в муниципальное общеобразовательное учреждение Ермаковскую среднюю общеобразовательную школу (далее – МОУ Ермаковская СОШ)

1.3. При рассмотрении обращения обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное его рассмотрение, а также принимаются меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также

сведений, касающихся частной жизни гражданина, от которого поступило обращение, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного управления, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

II. Порядок регистрации, рассмотрения и разрешения письменных обращений граждан

2.1. Все поступившие письменные обращения граждан регистрируются и учитываются директором школы или его заместителем, в служебные обязанности которого входит ведение делопроизводства, в порядке, установленном настоящим Положением.

2.2. Все поступившие письменные обращения граждан регистрируются в течение одного дня с момента поступления в Журнале учета письменных обращений граждан по форме согласно приложению № 1 к настоящему Положению.

2.3. Все обращения подлежат обязательному рассмотрению в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации, а по обращениям, не требующим дополнительного изучения и проверки, - безотлагательно, но не позднее 10 (десяти) дней. В исключительных случаях, а также в случае направления запросов в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения по существу документов и материалов, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 (тридцать) дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения.

2.4. Если в обращении содержатся вопросы, не относящиеся к компетенции МОУ Ермаковской СОШ, то такое обращение в течение трех рабочих дней со дня регистрации направляется в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение. Решение о направлении обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу принимается директором МОУ Ермаковской СОШ или его заместителем (в соответствии с распределением обязанностей) либо руководителем территориального органа исполнительной власти, осуществляющим государственную политику в сфере образования.

Запрещается направлять обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуются.

2.5. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному

идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или 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, поступившем в МОУ Ермаковскую СОШ или должностному лицу в письменной форме."

2.6. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

2.8. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

2.9. 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.10. Обращение, поступившее вторично от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, считается повторным, если с начала рассмотрения обращения прошло больше месяца или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Повторному обращению при его поступлении присваивается очередной регистрационный номер. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор МОУ Ермаковской СОШ или его заместитель (в соответствии с распределением обязанностей) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.11. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну,

гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.12. По фактам, изложенным гражданином в обращении, МОУ Ермаковская СОШ может провести в рамках своих полномочий проверочное мероприятие.

2.13. Обращения гражданина это – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено настоящим Федеральным законом), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления."

2.14. По каждому обращению граждан, поступившему после регистрации на исполнение в МОУ Ермаковскую СОШ в течение трех рабочих дней должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении по принадлежности в государственные органы Российской Федерации, органы местного самоуправления, с извещением об этом автора обращения;
- об оставлении обращения без рассмотрения, если его содержание лишено логики и смысла, с извещением об этом автора обращения.

2.15. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции МОУ Ермаковская СОШ, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других государственных органах Российской Федерации, то в течение семи дней со дня регистрации структурное подразделение исполнителем направляет копии обращений по принадлежности с извещением авторов обращений.

2.16. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

2.17. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано, - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица),

которому может быть направлена жалоба. Ответ на обращение подписывается директором МОУ Ермаковская СОШ или его заместителем (в соответствии с распределением обязанностей).

2.18. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел МОУ Ермаковская СОШ, хранятся у директора.

2.19. При формировании дел проверяются правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению подшивать в дела запрещается.

2.20. Дела с обращениями граждан по истечении сроков хранения подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

III. Порядок рассмотрения и разрешения устных обращений граждан

3.1. Прием граждан проводится директором МОУ Ермаковская СОШ или его заместителем (в соответствии с распределением обязанностей) не реже двух раз в месяц в установленные приказом МОУ Ермаковская СОШ дни и часы.

3.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал учета приема граждан по форме согласно приложению № 2 к настоящему Положению.

Ответ на обращение, поданное на личном приеме, дается гражданину при его согласии устно в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные настоящим Положением.

3.3. Поданные на личном приеме письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений граждан.

3.4. Если на личном приеме граждан ставятся вопросы, не относящиеся к ведению МОУ Ермаковская СОШ, то гражданину разъясняется его право обратиться в соответствующие органы (к соответствующему должностному лицу).

IV. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения.

4.2. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

4.3. Контроль за исполнением обращений граждан осуществляет руководство МОУ Ермаковская СОШ.

4.4. Заместители директора МОУ Ермаковская СОШ организуют учет и анализ рассмотренных обращений и принятых по ним решений.

4.5. Директор обобщает результаты анализа рассмотренных обращений граждан по итогам года и представляет проект соответствующего доклада МОУ Ермаковской СОШ.

Приложение № 1 к положению
«О порядке рассмотрения обращений граждан»

ЖУРНАЛ
учета письменных обращений граждан

| № п/п | Дата регистрации | Форма обращения | Фамилия, имя, отчество адрес, телефон | Краткое содержание обращения | Исполнитель | Дата направления ответа и результат | Номер дела хранения | Примечание |
|-------|------------------|-----------------|---------------------------------------|------------------------------|-------------|-------------------------------------|---------------------|------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |

Приложение №2 к положению
«О порядке рассмотрения обращений граждан»

| № п/п | Дата приема | Фамилия, имя, отчество адрес, телефон, паспортные данные | Краткое содержание обращения | Какое решение принято | Исполнитель | Дата направления ответа | Срок исполнения |
|-------|-------------|--|------------------------------|-----------------------|-------------|-------------------------|-----------------|
| | | | | | | | |