



**Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
«Средняя школа № 134 имени Героя Советского Союза Микуцкого Б.А.»
(МАОУ СШ № 134)**

660119 г. Красноярск, Микуцкого, 10

ИНН/КПП 2465041067/246501001

<mailto:sch134@mailkrsk.ru>;

тел./факс 226-22-00, 226-20-15

ОГРН 1022402489427

<http://school-134.krn.eduru.ru>

СОГЛАСОВАНО

Педагогическим советом

МАОУ СШ № 134

Протокол № 1

от 30.08.2023 г.

Приказ № 01-12-330

от 13.09.2023 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В МУНИЦИПАЛЬНОМ АВТОНОМНОМ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ
УЧРЕЖДЕНИИ «СРЕДНЯЯ ШКОЛА № 134 ИМЕНИ ГЕРОЯ
СОВЕТСКОГО СОЮЗА МИКУЦКОГО Б.А.»**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее Положение) определяет порядок приема, учета, регистрации и рассмотрения обращений граждан в муниципальном автономном общеобразовательном учреждении «Средняя школа № 134 имени Героя Советского Союза Микуцкого Б.А.» (далее – Школа), а также контроль за их исполнением.

1.2. Регулирующее действие Положения распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме, на личном приеме, по почте, телефону, электронной почте, через официальный сайт Школы и иными информационными системами общего пользования.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в Школе регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом РФ от 14.07.2022 № 298-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации».

1.4. Основные понятия, применяемые в настоящем Положении.

Обращения граждан - индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, изложенные в письменной или устной форме, поступившие в порядке, установленном настоящим Положением.

Предложения - обращения граждан, в которых содержатся конкретные меры, направленные на улучшение организации и деятельности Школы, на совершенствование и решение вопросов социально-экономического развития.

Заявления - обращения граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах и нормативно-правовых актах Российской Федерации, регулирующие отношения в сфере образования.

Жалобы - обращения граждан, в которых содержатся требования о восстановлении их прав, свобод или законных интересов.

Повторные обращения – обращения граждан, 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.

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

1.5. Обращения граждан могут быть направлены:

- почтой России по адресу: 660119 г. Красноярск, Микуцкого, 10;
- электронной почтой по адресу: sch134@mailkrsk.ru;
- по телефону: 226-22-00, 226-20-15;
- через официальный сайт школы.
- при личном приеме директору, заместителям директора.

1.6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ГРАЖДАН ПО ЛИЧНЫМ ВОПРОСАМ

- 2.1. Прием граждан по личным вопросам осуществляется по предварительной записи в приемной Школы в соответствии с утвержденным графиком. В случае обращения гражданина к директору по срочному с точки зрения гражданина вопросу, прием данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приема.
- 2.2. Запись на прием к директору Школы осуществляется секретарем ежедневно, кроме выходных дней.
- 2.3. Необходимая информация о заявителе, записавшемся на прием, вносится в журнал приема граждан по личным вопросам (приложение 4).
- 2.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Ожидающие приема граждане приглашаются на беседу секретарем.
- 2.5. Устные обращения граждан на личный прием подлежат регистрации путем составления карточки приема гражданина. Форма карточки приема гражданина приведена в приложении 1 к настоящему Положению. Устные обращения граждан, принятые по телефону, не регистрируются.
- 2.6. Содержание устного обращения заносится в карточку приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.7. При повторном обращении делается подборка по предыдущему обращению заявителя (учетная карточка, заявление гражданина и ответ должностного лица).

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

2.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Школы, гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке следует обратиться.

2.9. Личный прием граждан ведется в порядке очередности.

2.10. Информация об итогах приема гражданина вносится в журнал приема граждан по личным вопросам (приложение 4).

2.11. При необходимости, для рассмотрения поставленных заявителем вопросов, на личный прием может быть приглашен соответствующий специалист Школы.

2.12. По результатам приема и поручений директора Школы, секретарь направляет материалы личного приема граждан исполнителям (ответственным работникам Школы).

В карточке приема (разделы: кому и что поручено; дополнительно) указываются фамилия(и), инициалы исполнителя(ей), содержание поручения (при необходимости), срок исполнения, дата и подпись.

Исполнитель готовит проект ответа заявителю за подписью директора Школы.

В случае, если в карточке приема указано несколько исполнителей, ответственным исполнителем считается должностное лицо, указанное первым в карточке приема по обращению. Ответ на обращение готовит основной исполнитель, указанный в поручении первым.

2.13. В журнале приема граждан по личным вопросам делается отметка об исполнении. Поручение снимается с контроля директором Школы, осуществлявшим личный прием граждан.

III. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ И ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ ПО ЭЛЕКТРОННОМУ ВИДУ

3.1. Поступающие в Школу письменные обращения принимаются секретарем.

3.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

3.3. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов;
- поступившие с письмом документы подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

- 3.4. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.
- 3.5. Письменные обращения и обращения граждан в электронном виде, поступившие в Школу, регистрируются секретарем в течение трех дней с момента их поступления.
- 3.6. Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в Школу в электронном виде, регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан (приложение 3).

Журнал регистрации обращений граждан включает в себя следующие разделы:

- регистрационный номер; дата регистрации обращения;
- вид передачи обращения (почтой, электронной почтой и т.д.);
- сведения о повторности и об осуществлении контроля;
- фамилия, имя, отчество заявителя, его адрес;
- аннотация (краткое содержание обращения);
- срок исполнения обращения;
- резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);
- отметка об исполнении обращения.

Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ.

3.7. На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

3.8. Анонимные обращения (обращение лица (группы лиц) без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты, личной подписи) не подлежат регистрации и соответственно рассмотрению. Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.

3.9. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения директору Школы.

3.10. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Школы, в течение 7 (семи) дней со дня их регистрации пересылаются секретарем в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

3.11. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 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;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

3.12. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если:

- обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
 - обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;
 - обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);
 - обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.
- 3.13. По письменному обращению и обращению, поступившему в электронном виде, руководителем должно быть принято одно из следующих решений о:
- принятии к рассмотрению;
 - направлении в другие организации и учреждения;
 - приобщении к ранее поступившему обращению;
 - сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
 - сообщении гражданину о прекращении переписки.
- 3.14. Директор Школы рассматривает обращения граждан и определяет должностное лицо, и сроки подготовки ответа заявителю (приложение 2).
- 3.15. Должностное лицо готовит ответ на письменное обращение граждан, и передает его секретарю для подписи директором, регистрации и отправки на указанный гражданином почтовый адрес с уведомлением, либо (и) на адрес электронной почты.
- 3.16. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.
- 3.17. Если в поручении по обращению несколько исполнителей, то они не позднее, чем за 5 (пять) дней до истечения срока ответа на обращение, представляют ответственному исполнителю материалы для составления ответа.
- 3.18. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.
- 3.19. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.
- 3.20. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня их регистрации, если в резолюции не указан другой срок исполнения. Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются в течение 10 (десяти) дней. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата решения вопроса.
- 3.21. При невозможности исполнения обращения в сроки, установленные пунктом 4.21 настоящего раздела, необходимо решить вопрос о продлении срока рассмотрения. Продлить срок рассмотрения обращения может только директор, но не более чем на один месяц.
- 3.22. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.
- 3.23. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

- 3.24. Ответы на обращения граждан подписывает директор Школы.
- 3.25. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Информация о персональных данных заявителей хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.
- 3.26. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, при направлении письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 3.27. Перед передачей ответов заявителям на отправку секретарь проверяет наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.
- 3.28. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются секретарем адресатам почтовым отправлением или вручаются лично.

IV. КОНТРОЛЬ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ОТВЕТОВ НА ПИСЬМЕННОЕ (ЭЛЕКТРОННОЕ) ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

- 4.1. Порядок постановки писем на контроль определяется директором Школы.
- 4.2. Организация контроля, ход и сроки исполнения ответов на обращения граждан фиксируются в журнале учета.
- 4.3. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в делах в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.
- 4.4. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении

V. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 5.1. Положение является локальным нормативным актом Школы, утверждается приказом директора Школы.
- 5.2. Срок действия Положения не ограничен.
- 5.3. При изменении законодательства в Положение вносятся изменения.



**Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
«Средняя школа № 134 имени Героя Советского Союза Микуцкого Б.А.»
(МАОУ СШ № 134)**

660119 г. Красноярск, Микуцкого, 10

ИНН/КПП 2465041067/246501001

<mailto:sch134@mailkrsk.ru>;

тел./факс 226-22-00, 226-20-15

ОГРН 1022402489427

<http://school-134.krn.eduru.ru>

КАРТОЧКА ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ _____

«_____» _____ г.

Фамилия, Имя, Отчество: _____

Адрес, телефон, e-mail _____

Место работы: _____

Краткое содержание обращения (заявления)

Кому и что поручено:

Дополнительно: _____

Дата ответа «_____» _____ г.

С решением вопроса обращения согласен /не согласен (нужно подчеркнуть)

число

подпись

Ф.И.О.

СПИСОК

лиц, ответственных за рассмотрение обращений граждан, поступивших в Школе

№№ п/п	Направление деятельности, к которому относится обращение	Ответственный за рассмотрение обращений граждан
1	Наименование образовательной организации, место нахождения, телефон, адрес сайта, адрес электронной почты, реквизиты	Секретарь
2	Законодательные и нормативные документы	Директор; заместители директора.
3	Учебно-воспитательная деятельность; перевод, восстановление и отчисление обучающихся; посещение и успеваемость обучающихся; дополнительное образование и внеурочная деятельность.	Заместители директора
4	Прием граждан	Директор

Приложение 3 к Положению

Журнал регистрации обращений граждан

Регистрационный номер	Дата поступления обращения Дата регистрации обращения	Вид передачи обращения (лично, почтой, по телефону, эл.почтой)	ФИО гражданина, родителя (законного представителя)	Телефон гражданина, родителя (законного представителя)	Краткое содержание обращения	Срок исполнения обращения	Должность, ФИО исполнителя	Информация об исполнении (принятом решении)

Приложение 4 к Положению

Журнал учета приема граждан по личным вопросам

№ п/п	Дата приема	ФИО посетителя	Адрес, место работы посетителя	Краткое содержание обращения	Какое принято решение, кому поручена проверка, исполнение, ответ посетителю	Кто принимал (фамилия, подпись)