



УТВЕРЖДАЮ
Директор МБОУ «Школа № 67»
Подоль С.Р.

«02» апреля 2025г., приказ № 170

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБОУ «Школа № 67»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с нормативно-правовыми актами, регулирующими порядок рассмотрения обращений:

- Федеральный закон Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02 мая 2006г. с изменениями, внесенными Федеральным законом от 28.12.2024г. № 547-ФЗ;
- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 9 февраля 2009г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Устав школы.

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

1.3. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных учреждений, и т.д.

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 государственных органов, должностных лиц, общественных лиц и общественных организаций.

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.

2. Организация делопроизводства

2.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства с устными, письменными, электронными обращениями граждан возлагается на директора школы.

2.2. Принятие решения по рассмотрению с устными, письменными, электронными обращениями граждан осуществляется директором школы.

2.3. Непосредственное исполнение поручений с устными, письменными, электронными обращениями граждан осуществляется заместителями директора школы и заведующей канцелярией, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

2.4. Письменные и электронные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в школу зав.канцелярией, ответственной за ведение делопроизводства в журнале регистрации (Приложение № 1).

2.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

2.6. Письменные и электронные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию директора школы, направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.7. Заместители директора и другие специалисты школы 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.

2.8. Письменное и электронное обращения, поступившие в образовательное учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

2.9. В исключительных случаях директор школы вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

2.10. Ответ на обращение подписывается директором школы. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется зав.канцелярией после того, как письмо подписано.

2.11. Прием электронных обращений по каналам, не обеспечивающим идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, не осуществляется.

Ответ на электронное обращение, направленное по системам, предусматривающим идентификацию и (или) аутентификацию граждан, можно получить, в том числе, на электронную почту.

Рекомендовано заявителям направлять электронные обращения через виджет «Госуслуги. Решаем вместе» на официальном сайте учреждения <https://sh67-ryazan-r62.gosweb.gosuslugi.ru/>.

Обращение также может быть подано способом, не связанным с электронной формой, то есть лично в школу или через почтовую службу (заказным письмом с уведомлением о вручении).

3. Личный приём граждан

3.1. Личный прием граждан осуществляется директором школы и его заместителями по графику, утвержденному на каждый учебный год.

Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан на информационном стенде и на сайте школы.

3.2. Обращение гражданина о записи на личный прием должно соответствовать следующим требованиям:

- наличие в обращении фамилии, имени, отчества гражданина (или его представителя, уполномоченного в установленном законом порядке) и его адреса (почтового или адреса электронной почты);

- указание конкретной информации, сути предложения, заявления или жалобы (обращение должно содержать подробную тематику вопроса);

- наличие личной подписи и даты;

- предоставленные гражданином материалы не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

При поступлении обращения с нарушением указанных требований гражданину может быть отказано в приеме обращения о записи на личный прием с обязательным разъяснением причины отказа.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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

4. Письменное или телефонное обращение

4.1. Письменное обращение можно направить:

- по почте по адресу: 390048, Рязанская область, г. Рязань, ул. Тимакова, д. 7
- через канцелярию по адресу: 390048, Рязанская область, г. Рязань, ул. Тимакова, д. 7

График приема обращений: понедельник- пятница с 9.00 –до 16.00.

Получить информацию, касающуюся обработки Вашего обращения, Вы можете по телефону: +7(4912) 41-42-85

4.2. **График приема телефонных обращений:** понедельник- пятница с 9.00 –до 16.00.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает 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.

Обращения, в которых не указаны предусмотренные законодательством Российской Федерации фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), а также почтовый адрес (для направления ответа в бумажном виде) либо адрес электронной почты (для направления ответа в электронном виде) к рассмотрению не принимаются.

В соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 года

«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не подлежат рассмотрению (не дается ответ по существу поставленных вопросов) обращения, в которых:

- содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст не поддается прочтению;
- обжалуется судебное решение;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5. Контроль за исполнением письменных и электронных обращений граждан.

5.1. Порядок постановки писем и электронных обращений на контроль определяется директором школы.

5.2. Письма и электронные обращения, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационно-контрольных карточках.

5.3. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета зав.канцелярией.

5.4. Письменные и электронные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

5.5. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается директором школы.

Приложение № 1 к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан в МБОУ «Школа № 67»

Журнал регистрации обращений граждан в МБОУ «Школа № 67»

№ п/п	Дата, время регистрации обращения	ФИО заявителя, телефон	Краткое содержание обращения	ФИО сотрудника, принявшего обращение	Результат рассмотрения обращения (решение)
-------	-----------------------------------	------------------------	------------------------------	--------------------------------------	--

1

...