

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
«Общеобразовательная школа № 14»
(МАОУ ОШ №14)

184511, Мурманская обл., г. Мончегорск, ул. Комсомольская, д. 24, тел./факс 8(81536) 72405
ОКПО 36697324, ОГРН 1025100655216, ИНН/КПП 5107110333/510701001

Принято
Советом учреждения
Протокол от 30.09.2025г. № 1

Учтено мотивированное мнение
Родительских советов классов

Утверждено:
Врио директора МАОУ ОШ №14
Н.В.Рудакова
Приказ от 28.08.2025 г. 154-ОД

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации работы с обращениями граждан в МАОУ ОШ №14

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение об организации работы с обращениями граждан в МАОУ ОШ №14 (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2013 № 243-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Настоящее Положение является локальным нормативным актом муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Общеобразовательная школа №14» (далее - МАОУ ОШ №14, учреждение) и регламентирует порядок действий должностных лиц в части регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приёма граждан в МАОУ ОШ № 14.

1.3. Граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства, объединения граждан, в том числе юридические лица, имеют право обращаться лично, а также направлять в МАОУ ОШ №14 коллективные обращения. Обращения могут направляться по почте, факсимильной связи, телеграфу, официальной электронной почте учреждения и иным информационным системам общего пользования.

1.4. Ответ на обращение граждан не предусматривается и не даётся в следующих ситуациях:

1.4.1. если обращение признано уполномоченным должностным лицом анонимным (не содержат сведений о заявителе, указанные в п.2.1- 2.3 настоящего Положения);

1.4.2. если текст обращения, фамилия или почтовый адрес не поддаётся прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения заявитель уведомляется письменно;

1.4.3. если обращение признано некорректным или оскорбительным по содержанию, изложению или форме (содержит ненормативную лексику, оскорбительные выражения, угрозы). В случае признания обращения некорректным по содержанию заявитель предупреждается о недопустимости злоупотребления правом на обращение;

1.4.4. если 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;

1.4.5. в случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения гражданин уведомляется письменно;

1.4.6. если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства,

гражданину сообщается решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.

1.5. В случае если обращение признано уполномоченным должностным лицом не входящим в его компетенцию или компетенцию учреждения, то оно направляется в течении 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

1.6. В положении используются следующие понятия и термины:

Обращение, направленное в МАОУ ОШ №14 – это направленные в государственный орган, орган местного самоуправления и должностному лицу 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 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;

Предложение – пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности учреждения, в том числе совершенствованию локальных нормативных актов, регулирующих его деятельность;

Заявление – просьба гражданина о предоставлении какой-либо информации или документа, содействия в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных актов недостатках в работе школы, либо критика должностных лиц;

Заявитель - гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан в лице его представителя, организация (юридическое лицо) в лице её руководителя;

Жалоба – претензия гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, вследствие нарушения работниками школы требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.

2. Требования к письменному обращению

2.1. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

наименование школы, фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, фамилию, имя отчество (при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому нужно отправить ответ, уведомление о переадресации обращения, дату и личную подпись. В случае необходимости, чтобы подтвердить свои доводы, гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.2. Интернет-обращение, составленное в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать:

наименование школы, фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица либо его должность, фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя, 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. К обращению гражданин вправе приложить сканированные копии необходимых документов и материалов. Документы и материалы или их копии могут быть направлены по почте.

2.3. Коллективное обращение (в любой форме) в обязательном порядке должно содержать:

наименование школы, фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии,

инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного), по которому следует направить ответ.

2.4. Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы по личному приёму граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

2.5. Заявителю, обращение которого рассматривается в МАОУ ОШ №14, предоставляется возможность:

- 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 противоречит законодательству Российской Федерации, не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие персональные данные участников образовательных отношений;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, либо уведомление о переадресации обращения, в котором информация представлена в письменной форме на бумажном носителе (*далее – письменное обращение*) 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 действия (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.

3. Порядок рассмотрения письменных (в том числе электронных) обращений

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трёх дней с момента поступления в учреждения.

3.2. После изучения темы обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется работником школы, ответственным за работу с обращениями граждан в Журнале обращений граждан (*приложение 2*). При наличии оснований, перечисленных в п.1.4. 3.3. принятые решения по рассмотрению письменных (в том числе электронных) обращений осуществляются директором (лицом его заменяющим), который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

3.4. Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлён, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения заявитель уведомляет официально.

3.5. Рассмотрение обращений содержащих необходимость принятия неотложных и незамедлительных мер по устранению угрозы жизни и здоровья учащихся, по предотвращению чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

3.6. Ответ на обращение готовит директор МАОУ ОШ №14(лицо, его замещающее) или назначенный им исполнитель. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

3.7. Если для рассмотрения обращения требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма – вопросы в компетентные органы. Запрос составляется в трёх экземплярах: один направляется по назначению, другой – заявителю обращений, третий остаётся в школе. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

3.8. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ, о чем делается запись в журнале обращений со ссылкой на пункт 1.4. настоящего Положения.

3.9. При рассмотрении обращения директор (лицо, его замещающее) изучает обстоятельства, ставшие причиной обращения. Информация может быть им получена как посредством изучения объяснений, служебных и докладных записок, так и в ходе организованного

служебного расследования. Ответ на обращение формируется на основе информации, полученной в ходе изучения вопроса, с разъяснением всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать чёткое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

3.12. Ответ на обращение в обязательном порядке содержит: дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование учреждения, должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

4. Организация личного приёма граждан. Порядок рассмотрения обращений

4.1. Личный приём граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции МАОУ ОШ №14, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин неисполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

4.2. Как правило, приём граждан осуществляется директором МАОУ ОШ №14 (лицом, его замещающим). При необходимости руководитель может для решения вопроса пригласить своих заместителей, педагогов или других работников школы.

4.3. Информация о месте приёма, а также об установленных для приёма днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт МАОУ ОШ №14.

4.4. При личном приёме гражданин должен предъявлять документ, удостоверяющий его личность.

4.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма 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 приёма, о чем делается запись в карточке личного приёма гражданина. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.6. Устные обращения могут поступать при проведении приёма, во время телефонных переговоров и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На устные обращения, как правило, даётся ответ в устной форме.

4.7. Информация об устных обращениях может быть включена в журнал обращений.

5. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

5.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на руководителя школы.

5.2. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращение граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.п.) не снимает с руководителя школы ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

5.3. Неправомерный отказ в приёме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков или порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашения сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом школы и вводится в действие в установленном им порядке.

6.2. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан.

Приложение № 1

К Положению об организации работы
с обращениями граждан в МАОУ ОШ №14

Дата приёма « _____ » _____ 20 ____

Регистрационный № _____

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГРАЖДАН

Сведения о заявителе:

_____ (фамилия, имя, отчество)

_____ (почтовый адрес места жительства, телефон)

Приём осуществлял:

_____ (должность, фамилия, инициалы)

I. Краткое содержание устного обращения:

II. Результаты устного приёма: дано устное разъяснение

Журнал обращений граждан

№ п.п.	Дата поступления обращения	Ф.И.О. гражданина родителя (законного представителя)	Ф.И.О. учащегося	Адрес места жительства гражданина, родителя (законного представителя)	Краткое содержание обращения	Должность, Ф.И.О. исполнителя	Информация об исполнении (решении)