

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение  
«Средняя школа №43»  
Петропавловск - Камчатского городского округа

ПРИНЯТО

на заседании педагогического  
совета школы  
Протокол № 2  
«31» августа 2023 г.

«Утверждаю»

Директор МАОУ «СШ № 43»  
\_\_\_\_\_ О. М. Резникова

«    » \_\_\_\_\_ 2023 г.

СОГЛАСОВАНО

на заседании Методического совета  
Протокол № 1  
«09» сентября 2023 г.

на заседании Попечительского совета  
Протокол № 1  
«09» октября 2023 г.

на заседании совета старшеклассников  
Протокол № 1  
«26» сентября 2023 г.

**Положение о порядке рассмотрения обращений граждан  
в МАОУ «СШ № 43»**

**1. Общие положения**

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном общеобразовательном учреждении «Средняя школа № 43» Петропавловск-Камчатского городского округа (далее – Положение) разработано в соответствии с: Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. № 480-ФЗ от 04.08.2023г.);

Федеральным законом Российской Федерации «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» № 149-ФЗ от 27.07.2006 года (в ред. [№ 408-ФЗ от 31.07.2023г.](#)),

Федеральным законом Российской Федерации «О персональных данных» №152-ФЗ от 27.07.2006 года (в ред. [№ 408-ФЗ от 31.07.2023г.](#)),

Федеральным законом Российской Федерации от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (в ред. [№ 270-ФЗ от 14.07.2022 г.](#));

указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

1.2. Настоящее положение устанавливает порядок организации работы по рассмотрению поступивших в МАОУ «СШ № 43» (далее - образовательная организация) обращений граждан.

1.3. Основные термины, используемые в настоящем положении:

**обращение гражданина** (далее - обращение) - направленные в образовательную организацию в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

**предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности образовательной организации;

**заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе образовательной организации, либо критика ее деятельности;

**жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

**должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя образовательной организации.

1.4. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, имеют право обращаться в образовательную организацию лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.5. При рассмотрении обращения образовательной организацией 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, либо 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. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением:

- запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в образовательную организацию с критикой её деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;

- при рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, 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 должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.7. Лица, виновные в нарушении установленного порядка работы с обращениями граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

## **2. Порядок рассмотрения обращений**

2.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.2. Письменные обращения с доставкой по почте или нарочно направляются по почтовому адресу образовательной организации.

Приём письменных обращений при личном обращении граждан осуществляется секретарём в приёмной кабинета директора.

Интернет-обращения в форме электронного документа направляются путём заполнения специальной формы на официальном сайте МАОУ «СШ № 43» (<https://school43pk.ru/>) во вкладке «ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ», распечатываются на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ними ведётся, как с письменным обращением в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим положением.

2.3. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

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

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации секретарём МАОУ «СШ № 43» **в течение трёх дней с момента поступления** в МАОУ «СШ № 43».

2.5. **Письменное обращение** подлежит **обязательному рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации** письменного обращения.

В исключительных случаях руководитель образовательной организации вправе продлить срок рассмотрения обращения **не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока** его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.6. Лицо, на которое возложена обязанность по рассмотрению обращений граждан возлагается на Директора Школы.

Директор Школы:

- 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 государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- даёт письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Директор Школы несёт персональную ответственность за своевременность, полноту, содержание ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

2.7. Ответ на обращение оформляется письмом, подписывается руководителем образовательной организации.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, либо почтовым отправлением.

Ответ на обращение не даётся:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся;

- при наличии в письменном обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению,

Гражданин, направивший письменное обращение, уведомляется о том, что образовательная организация не может предоставить ответа на полученное письменное обращение в указанных в настоящем пункте случаях, **в течение 3-х рабочих дней.**

В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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 образовательную организацию.

2.8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательной организации, направляется **в течение 3-х рабочих дней со дня регистрации** в соответствующий орган (организацию) или соответствующему должностному лицу, в компетенцию

которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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, руководитель МАОУ «СШ № 43» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в МАОУ «СШ № 43». О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления в МАОУ «СШ № 43» письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещён на официальном сайте МАОУ «СШ № 43» (<https://school43pk.ru/>) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, **в течение 3-х рабочих дней** со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещён ответ на вопрос, поставленный в обращении.

## 2. Личный приём граждан

3.1. Личный приём граждан в МАОУ «СШ № 43» проводится директором Школы и его заместителями.

Приём граждан осуществляется в рабочее время выше указанных должностных лиц, осуществляющих приём граждан.

3.2. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.3. 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 приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим положением.

3.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательной организации, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.7. Право на личный прием в первоочередном порядке имеют Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена

Славы (далее также - Герои и полные кавалеры ордена Славы) по вопросам, регулируемым настоящим Законом, принимаются в первоочередном порядке.

#### **4. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

4.1. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений возлагается на Директором Школы (далее - ответственное лицо).

Ответственное лицо анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

4.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает в себя:

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