

Рассмотрено на собрании трудового коллектива

«30» марта 2025 года

Согласовано:

 Денисова В.Н.

Протокол № 2

УТВЕРЖДАЮ

Директор МОУ Леснополянская НШ
им. К.Д. Ушинского ЯМР

 Лозинская Г.В.
приказ от 30.03.2025 № 03-01/90

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращения граждан в МОУ Леснополянская начальная школа им. К.Д. Ушинского Ярославского муниципального района

1. Общие положения.

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02 мая 2006 г., с Законом Российской Федерации от 29 декабря 2012 года 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», Федеральным законом от 4 августа 2023 года № 480-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" Уставом МОУ «Леснополянская НШ им. К.Д.Ушинского» ЯМР (далее – ОУ).

1.2. Настоящее Положение регулирует деятельность ОУ и определяет порядок рассмотрения обращений граждан.

1.3. Обращения граждан поступают 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. Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных организаций. 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.

1.4. Заявителями являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или федеральными законами (далее - граждане) и их представители.

1.5. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, как обращение в письменной форме.

1.6. Порядок информирования заинтересованных лиц о правилах рассмотрения обращений: Информация о месте нахождения и графике работы ОУ: юридический / почтовый адрес: 150539, Ярославская область, Ярославский район, р.п. Лесная Поляна, д. 38, E-mail: lespol.yamr@yarregion.ru, адрес сайта: <http://sch-sad-les.edu.yar.ru>.

2. Требования к обращению в письменной форме:

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

2.2. Обращение в письменной форме гражданина должно содержать наименование ОУ, фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения, дату и личную подпись. В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

2.3. В обращении, составленном в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании, в том числе 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) гражданин должен указать: свои фамилию, имя, отчество; адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; дату и личную подпись. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может их направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

2.4. В коллективном обращении указываются: 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.

2.5. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

- если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации;
- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, об этом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
- 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;
- если обращение в письменной форме гражданина содержит 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 безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.

2.6. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах: 2.1. - 2.3. настоящего Порядка, признаются анонимным и рассмотрению не подлежат.

2.7. 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.

2.8. В случае, если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений, директор ОУ принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю.

2.9. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

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

3. Права гражданина при рассмотрении обращения.

3.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;
- получать ответ в письменной форме по существу поставленных в обращении вопросов переадресации обращения в письменной форме в органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобами на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;
- гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностных лиц ОУ, при рассмотрении обращения, по решению суда.

3.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности, либо в целях восстановления или защиты прав и свобод ребенка.

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

4. Права и обязанности должностных лиц.

4.1. ОУ обязано:

- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов ребенка;
- давать ответ в письменной форме по существу поставленных в обращении вопросов в течение 30 дней;
- уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- в случае полученного запроса от государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, в установленном порядке предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

4.2. Ответ на обращение подписывается директором ОУ, либо уполномоченным на то лицом.

4.3. 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.

5. Порядок рассмотрения устных обращений граждан.

5.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции ОУ, сокращения количества обращений в письменной форме, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

5.2. Личный прием граждан проводится директором и должностными лицами ОУ. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

5.3. При личном приеме граждан предъявляется документ, удостоверяющий его личность.

5.4. Устные обращения граждан могут поступать при проведении личного приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны или установлены. На устные обращения граждан дается ответ в устной форме.

6. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан.

6.1. Обращение в письменной форме подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

6.2. Обращение в письменной форме, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОУ, направляется в течение семи дней со дня регистрации соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданину, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.3. В случае, если решение поставленных в обращении в письменной форме вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

6.4. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

6.5. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

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

6.7. 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.

6.8. В случае, если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений, директор ОУ принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю.

7. Сроки рассмотрения обращений граждан.

7.1. Обращения граждан, поступившие в ОУ, касающиеся компетенции ее должностных лиц; обращения в письменной форме, по адресу электронной почты, а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, через сайт ОУ, сервис «вопрос-ответ» <https://sch-sad-les.edu.yar.ru/appeals/index.html> подлежат обязательному рассмотрению в установленные сроки обращений граждан в ОУ.

7.2. В исключительных случаях директор ОУ либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7.3. Контроль за рассмотрением обращений граждан и ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан.

7.4. Должностные лица ОУ осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.5. За нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство несут ответственность, предусмотренную законодательством.

ПЕРЕЧЕНЬ
лиц, ответственных за рассмотрение обращений граждан,
поступивших в МОУ «Леснополянская НШ им. К.Д.Ушинского» ЯМР

№№ п/п	Направление деятельности, к которому относится обращение	Ответственный за рассмотрение обращений граждан
1	муниципальное общеобразовательное учреждение «Леснополянская начальная школа им. К. Д. Ушинского» Ярославского муниципального района Юридический адрес: 150539, Ярославская область, Ярославский район, р.п. Лесная Поляна, д.38 Фактический адрес: 150539, Ярославская область, Ярославский район, р.п. Лесная Поляна, д.38 тел. (факс) 76-58-05 lespol.yamr@yarregion.ru http://sch-sad-les.edu.yar.ru	Директор
2	Законодательные и нормативные документы	Директор
3	Педагогическая деятельность; перевод, восстановление и отчисление обучающихся	Заместитель директора по УВР
4	Прием граждан в МОУ Леснополянская НШ им. К.Д. Ушинского ЯМР	Заместитель директора по УВР, заместитель директора по ВР
5	Обращения по кадровым вопросам	Директор
6	Обеспеченность учебной литературой	Заместитель директора по УВР
7	Посещение и успеваемость обучающихся	Заместитель директора по УВР
8	Обращения по соблюдению законных прав сотрудников	Председатель профкома
9	Финансовые вопросы	Главный бухгалтер
10	Дополнительное образование и внеурочная деятельность	Заместитель директора по ВР
11	Охрана труда	Директор

**Журнал
регистрации обращений граждан в МОУ Леснополянская НШ им. К.Д. Ушинского ЯМР**

Регистрационный номер	Дата регистрации обращения	Вид передачи обращения (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 либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет")	Сведения о повторности обращения	Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес	Аннотация (краткое содержание обращения)	Срок исполнения обращения	Резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата)	Отметка об исполнении обращения
-----------------------	----------------------------	---	----------------------------------	---	--	---------------------------	--	---------------------------------

Приложение № 3

Журнал

учета приема граждан в МОУ Леснополянская НШ им. К.Д. Ушинского ЯМР

№№ п/п	Дата приема	Фамилия, отчество посетителя	имя, Адрес, место работы посетителя	Краткое обращение	содержание комму	Какое принято решение, поручена проверка, ответ посетителю	Кто принимал (фамилия, подпись)