

**муниципальное общеобразовательное автономное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа №11»
имени младшего лейтенанта полиции
Евгения Александровича Никулина**

Принято решением педсовета
МОАУ «СОШ № 11»
Протокол № 8 от 09.01.2024 г.

Утверждаю
Директор МОАУ «СОШ №11»
_____ М.А. Некрасова
приказ № 01-24/3-од от 09.01.2024 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан
в муниципальном общеобразовательном автономном учреждении «Средняя школа
№ 11» имени младшего лейтенанта полиции Евгения Александровича Никулина**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном общеобразовательном автономном учреждении «Средняя школа № 11» имени младшего лейтенанта полиции Евгения Александровича Никулина (далее-Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 21.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом 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».

1.2. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в муниципальном общеобразовательном автономном учреждении «Средняя общеобразовательная школа № 11» имени младшего лейтенанта полиции Евгения Александровича Никулина (далее – МОАУ «СОШ № 11»).

1.3. Для реализации целей положения используются следующие основные термины:

1) **обращение гражданина** (далее - обращение) - направленное в МОАУ «СОШ № 11» или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее-Единый портал) предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

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, следовательно, такие обращения будут оставаться без ответа.

2) **предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности МОАУ «СОШ № 11»;

3) **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 МОАУ «СОШ № 11» и должностных лиц, либо критика деятельности МОАУ «СОШ № 11» и должностных лиц;

- 4) **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- 5) **должностное лицо**-руководитель, сотрудник или работник МАОУ «СОШ № 11», обладающий властными полномочиями.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане, как правило, родители (законные представители) обучающихся и обучающиеся, имеют право обращаться лично, а также направлять в МАОУ «СОШ № 11» индивидуальные и коллективные обращения. Обращения могут направляться по почте, телефону, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.4. Сведения о месте нахождения МАОУ «СОШ № 11», почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приеме граждан директором МАОУ «СОШ № 11», его заместителями размещаются на информационном стенде и официальном сайте МАОУ «СОШ № 11» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.5. Обращения граждан могут быть направлены:

- почтой России по адресу: 460055, Оренбургская область, г. Оренбурга, ул. Авиационная, 8/3;
- электронной почтой по адресу: 11@orenschool.ru;
- по телефону: 8(3532) 44-24-37;
- через официальный сайт школы:
<https://11orenschool.gosuslugi.ru/?ysclid=lu9xupqx1v725836384>
- при личном приеме.

3. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения МАОУ «СОШ № 11» гражданин имеет право:

3.1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

3.2. 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;

3.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 9 настоящего Положения, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

3.4. 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;

3.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности МАОУ «СОШ № 11» или должностного лица либо в целях восстановления или защиты

своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. 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.

5. Требования к письменному обращению

5.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование школы, в которую направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также 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.

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

5.3. Обращение, поступившее в МОАУ «СОШ № 11» или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

6. Направление и регистрация письменного обращения

6.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно тому должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МОАУ «СОШ № 11» или должностному лицу.

6.3. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется секретарем МОАУ «СОШ № 11», в Журнале регистрации обращений граждан (Приложение № 1).

6.3. Журнал регистрации обращений граждан включает в себя следующие разделы:

- регистрационный номер;
- дата поступления обращения;
- фамилия, имя, отчество гражданина, родителя (законного представителя);
- фамилия, имя, отчество обучающегося, класс;
- адрес места жительства гражданина, родителя (законного представителя);
- краткое содержание обращения;
- должность, фамилия, имя, отчество исполнителя;
- информация об исполнении (решение).

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

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

6.5. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения директору МОАУ «СОШ № 11».

6.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МОАУ «СОШ № 11» или должностного лица, направляется в течение семи

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, за исключением случая, указанного в пункте 9.3. раздела 9 настоящего Положения.

6.7. В случае, если решение поставленных в письменном обращении 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.

6.8. МОАУ «СОШ № 11» или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

6.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

6.10. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п. 6.9. настоящего раздела Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, 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 суд.

7. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

7.1. Обращение, поступившее в МОАУ «СОШ № 11» или должностному лицу в соответствии с ее компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. В случае необходимости, рассматривающие обращение МОАУ «СОШ № 11» или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

8. Рассмотрение обращения

8.1. МОАУ «СОШ № 11» или должностное лицо:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- 2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- 3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- 4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случая, указанных в разделе 9 настоящего положения;
- 5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

8.2. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

8.3. Ответ на обращение подписывается директором МОАУ «СОШ № 11» должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

8.4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в МОАУ «СОШ № 11» или должностному лицу в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в МОАУ «СОШ № 11» или должностному лицу в письменной форме.

9. Порядок рассмотрения отдельных обращений

9.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном 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.

9.2. МОАУ «СОШ № 11» или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

9.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в МОАУ «СОШ № 11» или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.4. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в МОАУ «СОШ № 11» или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

9.5. 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, директор МОАУ «СОШ № 11» либо уполномоченное на то лицо 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 МОАУ «СОШ № 11». О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

9.6. 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 нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

9.7. 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 МОАУ «СОШ № 11» или соответствующему должностному лицу.

10. Сроки рассмотрения письменного обращения

10.1. Письменное обращение, поступившее в МОАУ «СОШ № 11» или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня

регистрации письменного обращения.

10.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного пунктом 8.2. раздела 8, директор МОАУ «СОШ № 11» либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив в продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

11. Личный прием граждан

11.1. Личный прием граждан в МОАУ «СОШ № 11» проводится директором или его заместителями. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт МОАУ «СОШ № 11».

11.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

11.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение № 2). 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.

11.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

11.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МОАУ «СОШ № 11» или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

МОАУ «СОШ № 11» и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

13. Ответственность за нарушение настоящего Положения

Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

14. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

14.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) МОАУ «СОШ № 11» или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

14.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения МОАУ «СОШ № 11» или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

**Карточка
личного приема гражданина**

№ _____ « ____ » _____ 202__ г.

Ведущий прием _____
(должность)

(Фамилия, имя, отчество)

Ф.И.О. заявителя _____
_____ телефон _____

Адрес места жительства _____

Социальное положение _____ Льготный состав _____

Повторность обращений: да / нет Количество обращений _____

Отметка о получении письменного обращения во время приема: да / нет (_____)
количество листов

Краткое содержание обращения: _____

Результаты приема: _____

Даны поручения:

Содержания поручения: _____

Срок исполнения поручения по обращению: до « ____ » _____ 2023 г.

Подпись _____ лица, _____ ведущего _____ прием _____

(Подпись)

Регистрационный номер

Дата направления письменного ответа заявителю по результатам исполнения поручения
« ____ » _____ 202__ г.

Подпись _____ (_____)
(Подпись и Ф.И.О. специалиста ответственного по работе с обращениями граждан)