

**Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение  
«Средняя общеобразовательная школа № 72 с углубленным изучением математики»  
города Оренбурга**

**ПРИНЯТО**  
На заседании педагогического совета  
МОАУ «СОШ №72»

Протокол № 1  
«31» 08 2023г.

**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор МОАУ «СОШ № 72»  
\_\_\_\_\_ О.Ю. Белка

Приказ № 254/1  
«01» 09 2023г.



**ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В  
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА №72 С УГЛУБЛЕННЫМ  
ИЗУЧЕНИЕМ МАТЕМАТИКИ»**

## 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином права на обращения в муниципальное общеобразовательное автономное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 72 с углубленным изучением математики» (далее - МОАУ «СОШ № 72»), а также определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан в МОАУ «СОШ № 72».

1.2. Регулирующее действие Положения распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме директора МОАУ «СОШ № 72», по почте, телефону, электронной почте, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и иных информационных системах общего пользования.

1.3. Настоящее Положение разработано в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 N 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)»;
- Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

1.4. Основные термины, используемые в настоящем Положении:

**Обращение гражданина** (далее – Обращение) – направленное в МОАУ «СОШ № 72» или конкретному 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 в МОАУ «СОШ №72».

**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.

**Предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности МОАУ «СОШ № 72», по развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности общества.

**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 № 72» и должностных лиц, либо критика деятельности МОАУ «СОШ № 72» и должностных лиц.

**Жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

**Должностное лицо** – руководитель или работник МОАУ «СОШ №72», обладающий полномочиями в разрешении определенных вопросов.

1.5. Сведения о месте нахождения МОАУ «СОШ № 72», почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приеме граждан директором МОАУ «СОШ № 72», его



заместителями, размещаются на информационном стенде и официальном сайте МОАУ «СОШ № 72» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.6. Обращения граждан могут быть направлены:

- почтой России по адресу: 460001, г. Оренбург, ул. Туркестанская, 55/5
- электронной почтой по адресу: [72@orenschool.ru](mailto:72@orenschool.ru);
- по телефону: 8(3532) 43-07-72;
- посредством Единого портала.

1.7. Все обращения граждан, поступающие в МОАУ «СОШ № 72» подлежат обязательному рассмотрению.

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

1.9. Рассмотрение обращения граждан осуществляется бесплатно.

1.10. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию МОАУ «СОШ № 72», недопустим.

## **2. Права граждан и обязанности должностных лиц МОАУ «СОШ № 72» при рассмотрении обращений**

2.1. При рассмотрении обращения должностным лицом МОАУ «СОШ № 72» гражданин имеет право:

2.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

2.1.2. 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.

2.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации обращения в письменной форме в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.1.4. 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.

2.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. Должностные лица МОАУ «СОШ № 72»:

2.2.1. Обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращения.

2.2.2. Запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращений документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

2.2.3. Принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

2.2.4. Дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов.

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

2.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

2.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;

- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

2.5. Требования, учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме:

- обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на сайте МОАУ «СОШ № 72»;
- обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в МОАУ «СОШ № 72».

### **3. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

3.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.2. 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 обращения в письменной форме в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

### **4. Рассмотрение обращений граждан в письменной форме**

4.1. Обращение гражданина в письменной форме должно отвечать следующим требованиям:

4.1.1. Наличие в обращении фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) соответствующего должностного лица либо должности соответствующего лица, а также своей фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии).

4.1.2. Наличие в обращении почтового адреса, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

4.1.3. В обращении должна быть изложена суть предложения, заявления или жалобы гражданина, а также проставлена личная подпись и дата.

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

4.3. Поступающие в МОАУ «СОШ № 72» обращения в письменной форме принимаются делопроизводителем МОАУ «СОШ № 72».

4.4. В целях обеспечения безопасности при работе с обращениями в письменной форме они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

4.5. При приеме обращений в письменной форме:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов;
- поступившие с письмом документы подкальваются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт.

4.6. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

4.6.1. Обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.

4.7. Обращения в письменной форме и обращения граждан, поступившие в МОАУ «СОШ № 72», регистрируются делопроизводителем в течение трех дней с момента их поступления.

4.8. Обращения в письменной форме и обращения в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, поступившие в МОАУ «СОШ № 72»,



регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан (Приложение № 2 к настоящему Положению).

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

- регистрационный номер;
- дата регистрации обращения;
- канал передачи обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя, его адрес;
- содержание обращения;
- исполнитель;
- информация об исполнении (дата, № исх.)

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

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

4.10. На обращение, в котором не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ не дается.

4.11. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения директору МОАУ «СОШ № 72».

4.12. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции МОАУ «СОШ № 72», в течение 7 (семи) дней со дня их регистрации пересылаются делопроизводителем в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

4.13. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в обращении в письменной форме, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- 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 текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.13.1. В случаях, указанных в пункте 4.13 настоящего раздела, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.

4.14. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если:

- обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;

- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);

- обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.

4.15. По обращению в письменной форме руководителем должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки.

4.16. Директор МОАУ «СОШ № 72» рассматривает обращения граждан и определяет должностное лицо, и сроки подготовки ответа заявителю (Приложение № 1 к настоящему положению).

4.17. Должностное лицо готовит ответ на обращение гражданина в письменной форме и передает его делопроизводителю для подписи директором, регистрации и отправки на указанный гражданином почтовый адрес с уведомлением, либо (и) на адрес электронной почты.

4.18. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

4.19. Если в поручении по обращению несколько исполнителей, то они не позднее, чем за 5 (пять) дней до истечения срока ответа на обращение, представляют ответственному исполнителю отчёт для составления ответа.

4.20. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.

4.21. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

4.22. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня их регистрации, если в резолюции не указан другой срок исполнения. Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются в течение 10 (десяти) дней. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата решения вопроса.

4.23. При невозможности исполнения обращения в сроки, установленные пунктом 4.22 настоящего раздела, необходимо решить вопрос о продлении срока рассмотрения. Продлить срок рассмотрения обращения может только директор, или уполномоченное на то лицо, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.24. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

4.25. Должностные лица, указанные в приложении № 1 к настоящему Положению, несут ответственность за достоверность, полноту, ясность и чёткость изложения сути ответа, направляемому заявителю. Если в подготовке ответа участвовали несколько должностных лиц, то ответственность за его содержание они несут в равной степени.

4.26. Ответы на обращения граждан подписывает директор МОАУ «СОШ № 72», либо уполномоченное на то лицо.

4.27. Перед передачей ответов заявителям на отправку делопроизводитель проверяет наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

4.28. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются делопроизводителем адресатам почтовым отправлением.

## **5. Рассмотрение обращений граждан, поступивших в электронном виде**

5.1. Обращения граждан могут поступать в МОАУ «СОШ № 72» в электронном виде следующими способами:

- по электронной почте МОАУ «СОШ №72»;
- посредством Единого портала.



5.2. В обращении, поступившем в электронной форме, 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.

5.3. Обращения, поступающие на официальную электронную почту МОАУ «СОШ № 72» или Единый портал принимает делопроизводитель МОАУ «СОШ №72».

5.4. Делопроизводитель, отвечающий за прием электронной корреспонденции, передает поступившие обращения директору МОАУ «СОШ № 72».

5.5. Директор рассматривает электронные обращения граждан и определяет должностное лицо, сроки подготовки ответа заявителю.

5.6. Должностное лицо готовит ответ в виде обратного сообщения, согласовывает с директором и передает его делопроизводителю. Ответственность за содержание сути ответа несет должностное лицо (исполнитель).

5.7. Обращения, поступившие на Единый портал, обрабатываются в соответствии с Регламентами и Порядками Министерства цифрового развития Российской Федерации.

5.8. Ответ на обращение направляется делопроизводителем в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании.

## **6. Личный прием граждан**

6.1. Личный прием граждан в МОАУ «СОШ № 72» осуществляется директором и его заместителями в соответствии с графиком приема граждан.

6.2. В случае обращения гражданина к директору по срочному с точки зрения гражданина вопросу, прием данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приема.

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

6.4. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет обращение в письменной форме по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его или третьих лиц нарушенных прав, свобод и законных интересов.

6.5. Содержание устного обращения заносится в Журнал учета приема граждан (Приложение №3 к настоящему Положению). В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в устном обращении гражданина вопросов.

6.6. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию МОАУ «СОШ № 72», гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6.8. Устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале не регистрируются.

## **7. Результаты рассмотрения обращений граждан**

7.1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

7.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

### **8. Анализ обращений граждан, поступивших в МОАУ «СОШ № 72»**

8.1. Директор МОАУ «СОШ № 72» систематически анализирует обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщает предложения, принимает меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений.

8.2. Ежегодно, по результатам работы с обращениями граждан, делопроизводитель формирует отчет с разбивкой на обращения в письменной и устной формах, по видам и типам обращений, и представляет его на утверждение директору МОАУ «СОШ № 72».

### **9. Формирование дел по обращениям граждан**

9.1. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением (разрешением), формируются в дела.

9.2. Дела, формируемые по обращениям граждан, хранятся в МОАУ «СОШ № 72».

9.3. По истечении установленных сроков хранения дела подлежат уничтожению.

9.4. Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на делопроизводителя МОАУ «СОШ № 72».



**ПЕРЕЧЕНЬ**

**должностных лиц, ответственных за рассмотрение обращений граждан, поступивших в  
МОАУ «СОШ № 72»**

№№ п/п	Направление деятельности, к которому относится обращение	Ответственный за рассмотрение обращений граждан
1	Наименование образовательной организации, место нахождения, телефон, адрес сайта, адрес электронной почты, реквизиты	Делопроизводитель
2	Законодательные и нормативные документы	Директор
3	Педагогическая деятельность; перевод, восстановление и отчисление обучающихся	Заместитель директора по УВР
4	Прием граждан в МОАУ «СОШ № 72»	Директор, заместитель директора по УВР
5	Обращения по кадровым вопросам	Специалист по кадрам
6	Обеспеченность учебной литературой	Педагог-библиотекарь
7	Посещение и успеваемость обучающихся	Заместитель директора по УВР, социальный педагог
8	Обращения по соблюдению законных прав сотрудников	Председатель первичной профсоюзной организации
9	Финансовые вопросы	МКУ Управление «ОФХДОУ»
10	Дополнительное образование и внеурочная деятельность	Заместитель директора по ВР
11	Охрана труда	Специалист по охране труда

**Журнал  
регистрации обращений граждан в МОАУ «СОШ № 72»**

Регистрационный номер	Дата регистрации обращения	Канал передачи обращения	Фамилия, имя, отчество заявителя, его адрес	Содержание обращения	Исполнитель	Информация об исполнении (№, дата исх.)

Содержание текста обращения (краткое описание сути обращения)

Дата регистрации обращения

Исполнитель

Дата исполнения

№ документа



**Журнал  
учета приема граждан в МОАУ «СОШ № 72»**

№№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество посетителя, его адрес	Краткое содержание обращения	Какое принято решение, кому поручена проверка, исполнение, ответ посетителю	Кто принял (ФИО, подпись)