Муниципальное автономное общеобразовательное
учреждение Заводоуковского муниципального округа
«Новозаимская средняя общеобразовательная школа
имени Героя Советского Союза В.М. Важенина»
(МАОУ «Новозаимская СОШ»)

УЧТЕНО МНЕНИЕ
Управляющего совета
МАОУ«Новозаимская СОШ»
(протокол от 26.05.2026 №3)

ПРИНЯТО
Педагогическим советом
МАОУ«Новозаимская СОШ»
(протокол от 27.05.2026 №4)

УТВЕРЖДЕНО
Приказом МАОУ«Новозаимская СОШ»
От 27.05.2026 №127-од

ПОЛОЖЕНИЕ
О порядке рассмотрения обращений граждан
В МАОУ «Новозаимская СОШ»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан в Муниципальном автономном общеобразовательном учреждении Заводоуковского муниципального округа «Новозаимская средняя общеобразовательная школа имени Героя Советского Союза В.М. Важенина» (далее – МАОУ «Новозаимская СОШ», Учреждение), а также контроль за их исполнением.

1.2. Регулирующее действие Положения распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме, на личном приеме, по почте, телефону, электронной почте, через официальный сайт Учреждения, федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ), платформу обратной связи (ПОС), автоматизированную информационную систему «Московская электронная школа» (АИС «МЭШ») и иные информационные системы общего пользования.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в МАОУ «Новозаимская СОШ» регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 29.12.2012 № 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 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

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»;
Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»;
Уставом МАОУ «Новозаимская СОШ».
1.4. Основные термины, используемые в Положении:
Обращение гражданина – направленное в Учреждение или конкретному должностному лицу предложение, заявление или жалоба в письменной форме или в форме электронного документа, а также устное обращение гражданина.
Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения.
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 Учреждения.
Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.
1.5. Сведения о местонахождении Учреждения, почтовом и электронном адресах для направления обращений, о телефонных номерах, информация о личном приеме граждан директором школы и его заместителями размещаются на информационном стенде, официальном сайте и в госпаблике МАОУ «Новозаимская СОШ».
1.6. Обращения граждан могут быть направлены:
-почтой России по адресу: 627111, Тюменская область, Заводоуковский муниципальный округ, с. Новая Заимка, ул. Ленина, зд. 180;
-электронной почтой по адресу: zgo-sch-nzaimka@obl72.ru , mouzaimka@mail.ru ;
-по телефону: 8 (34542) 41-2-52;
-через официальный сайт школы https://zaimka-shkola.ru/;
-через госпаблик МАОУ «Новозаимская СОШ» в сети «ВКонтакте» https://vk.ru/club154515787 и мессенджере MAX https://max.ru/id7215007707_gos ;
-через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (ЕПГУ);
-через платформу обратной связи (ПОС);
-через автоматизированную информационную систему «Московская электронная школа» (АИС «МЭШ»);
-при личном приеме.
1.7. Все обращения граждан, поступающие в Учреждение, подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию школы, недопустим.
1.8. Рассматриваются обращения граждан по вопросам, относящимся к компетенции школы.
1.9. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.
2. Права граждан и обязанности должностных лиц
2.1. При рассмотрении обращения в Учреждении 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 не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну.
2.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

2.1.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие) в административном и (или) судебном порядке.
2.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.
2.2. Должностные лица МАОУ «Новозаимская СОШ»:
2.2.1. Обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан.
2.2.2. Запрашивают необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах и органах местного самоуправления.
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 или иному должностному лицу.
2.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам при рассмотрении обращений, не могут быть использованы во вред гражданам.
2.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются: достоверность информации, четкость изложения, полнота информирования заявителей, удобство и доступность получения информации.
2.5. При направлении обращения в форме электронного документа Учреждение обеспечивает представление заявителю электронного сообщения, подтверждающего его поступление.
3. Организация приема граждан по личным вопросам
3.1. Прием граждан по личным вопросам осуществляется по предварительной записи, а также в порядке живой очереди в соответствии с утвержденным графиком. В случае обращения гражданина по срочному вопросу прием осуществляется в ближайшее время независимо от графика.
3.2. Запись на прием к директору школы осуществляется секретарем ежедневно, кроме выходных дней.
3.3. Необходимая информация о заявителе вносится в журнал приема граждан по личным вопросам (Приложение № 5).
3.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
3.5. Устные обращения граждан подлежат регистрации в книге учета устных обращений (журнале приема граждан) путем составления карточки приема гражданина. Форма карточки приема гражданина приведена в приложении № 1 к настоящему Положению.
3.6. Содержание устного обращения заносится в карточку. Если изложенные факты очевидны и не требуют проверки, ответ может быть дан устно, о чем делается запись в карточке. В остальных случаях дается письменный ответ.
3.7. При повторном обращении делается подборка по предыдущему обращению. В ходе приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.
3.8. Если директор по уважительным причинам не может принять гражданина, прием переносится на ближайший день с обязательным уведомлением гражданина.
3.9. Если в обращении содержатся вопросы, не входящие в компетенцию школы, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.
3.10. Личный прием граждан ведется в порядке очередности.
3.11. Информация об итогах приема вносится в журнал приема граждан.
3.12. При необходимости на прием может быть приглашен соответствующий специалист школы.
3.13. По результатам приема секретарь направляет материалы исполнителям. Исполнитель готовит проект ответа. Если исполнителей несколько, ответственным считается указанный первым.

3.14. В журнале приема делается отметка об исполнении. Поручение снимается с контроля директором.
4. Рассмотрение письменных и электронных обращений
4.1. Поступающие письменные обращения принимаются секретарем.
4.2. В целях обеспечения безопасности обращения подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.
4.3. При приеме проверяется правильность адресности, вскрываются конверты, документы подкалываются под скрепку.
4.4. Ошибочно присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.
4.5. Письменные и электронные обращения регистрируются секретарем в день поступления или не позднее следующего рабочего дня.
4.6. Обращения регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан (Приложение № 4).
4.7. На каждом обращении проставляется дата регистрации и номер.
4.8. Анонимные обращения (без указания ФИО и адреса) не подлежат рассмотрению, за исключением случаев, когда в них содержатся сведения о готовящемся или совершенном преступлении. Такие обращения незамедлительно направляются в правоохранительные органы.
4.9. Зарегистрированные обращения в тот же день направляются директору для резолюции.
4.10. Обращения, не относящиеся к компетенции школы, направляются секретарем в соответствующие органы или должностным лицам в течение 7 (семи) дней со дня их регистрации, с уведомлением гражданина (в соответствии с ч. 6 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ).
4.11. Основания для отказа в рассмотрении обращения (в соответствии со ст. 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ):
не указана фамилия гражданина или адрес, по которому должен быть направлен ответ;
в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;
текст письменного обращения не поддается прочтению;
полномочия представителя заявителя не подтверждены (для жалобы);
в обращении содержится вопрос, по которому ранее гражданину уже был дан ответ по существу, и в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.
В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, гражданин уведомляется о невозможности рассмотрения обращения в течение 7 (семи) дней со дня его регистрации (в соответствии с ч. 3 ст. 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ).
4.12. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если:
по вопросам имеется вступившее в законную силу судебное решение;
обращение направлено лицом, признанным судом недееспособным;
обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения.
Решение о прекращении переписки принимается и уведомление гражданину направляется в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения (в соответствии с ч. 4 ст. 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ).
4.13. В случаях, указанных в пунктах 4.11 и 4.12 настоящего раздела, лицо, направившее обращение, уведомляется о данном решении с указанием одной из перечисленных причин в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения.
4.14. Директор школы определяет должностное лицо и сроки подготовки ответа.
4.15. Должностное лицо готовит ответ и передает его секретарю для подписи, регистрации и отправки.
4.16. Ответственность за своевременное и объективное рассмотрение несут все исполнители, указанные в резолюции.

4.17. Если исполнителей несколько, они не позднее чем за 3 дня до истечения срока представляют материалы ответственному исполнителю.
4.18. Исполненными считаются обращения, если рассмотрены все вопросы и даны исчерпывающие ответы.
4.19. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня их регистрации (в соответствии со ст. 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ). Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются в более короткий срок, но не превышающий 10 (десяти) дней.
4.20. При невозможности исполнения обращения в 30-дневный срок директор вправе продлить срок рассмотрения, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина, направившего обращение (в соответствии с ч. 2 ст. 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ).
4.21. Результаты рассмотрения сообщаются автору.
4.22. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание и достоверность ссылки на нормативные акты.
4.23. Ответы подписывает директор школы.
4.24. Перед отправкой секретарь проверяет наличие подписей, приложений, правильность индекса и адреса.
4.25. Оформленные ответы отправляются почтой или вручаются лично.
5. Заключительные положения
5.1. Настоящее Положение вводится в действие приказом директора.
5.2. Изменения вносятся при изменении законодательства Российской Федерации.

Приложение 1 к Положению
о порядке рассмотрения обращений граждан

КАРТОЧКА ПРИЕМА ГРАЖДАН

№_____ «____»_____г.

Фамилия, Имя, Отчество: _____

_____

Адрес, телефон, e-mail _____

Место работы: _____

Краткое содержание обращения (заявления) _____
_____
_____
_____
_____
_____

Кому и что поручено: _____
_____
_____

Дополнительно: _____
_____

Дата ответа «____»_____г.

С решением вопроса обращения согласен /не согласен (нужно подчеркнуть)

_____ _____ _____

число подпись Ф.И.О.

Приложение 2 к Положению
о порядке рассмотрения обращений граждан

УВЕДОМЛЕНИЕ
о получении письменного обращения гражданина

Выдано:_____
_____

(Ф.И.О.)

Ваше обращение принято «____»_____20___г.

Принял обращение_____
_____

(Ф.И.О., должность)

«_____»_____20___г.

_____

(подпись)

Приложение 3 к Положению
о порядке рассмотрения обращений граждан

СПИСОК
лиц, ответственных за рассмотрение обращений граждан, поступивших в МАОУ «Новозаимская СОШ»

№ п/п	Направление деятельности, к которому относится обращение	Ответственный за рассмотрение обращений граждан
1	Общие вопросы, обращения, поступившие через официальный сайт, ЕПГУ, ПОС, АИС «МЭШ»	Секретарь
2	Законодательные и нормативные документы	Директор; заместитель директора
3	Учебно-воспитательная деятельность; перевод, восстановление и отчисление обучающихся; посещение и успеваемость обучающихся; дополнительное образование и внеурочная деятельность	Заместитель директора
4	Прием граждан по личным вопросам	Директор
5	Обращения по кадровым вопросам, трудовым отношениям	Секретарь

6	Обеспеченность учебной литературой, учебными пособиями	Заведующий библиотекой
7	Обращения по соблюдению законных прав работников	Директор; председатель профкома
8	Охрана труда, условия труда	Специалист по охране труда
9	Антитеррористическая защищенность, охрана жизни и здоровья, пропускной режим	Заместитель директора
10	Пожарная безопасность, санитарно-эпидемиологическое благополучие	Заместитель директора
11	Питание обучающихся, организация горячего питания	Заместитель директора
12	Финансово-хозяйственная деятельность	Директор; бухгалтер
13	Работа с обучающимися с ОВЗ, инклюзивное образование	Заместитель директора; педагог-психолог

Приложение 4 к Положению
о порядке рассмотрения обращений граждан

Журнал
регистрации обращений граждан в МАОУ
«Новозаимская СОШ»

Регистрационный номер	Дата регистрации обращения	Вид передачи обращения (почтой, по телефону, электронной почтой, через ЕПГУ, ПОС, АИС «МЭШ», при личном приеме)	Сведения о повторности и об осуществлении контроля	Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес	Аннотация (краткое содержание обращения)	Срок исполнения обращения	Резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата)	Отметка об исполнении обращения

Приложение 5 к Положению
о порядке рассмотрения обращений граждан

Журнал
учета приема граждан по личным вопросам
в МАОУ «Новозаимская СОШ»

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