

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
МЫШКИНСКАЯ СРЕДНЯЯ
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ШКОЛА**

**И.о. прокурора
Мышкинского района
младшему советнику юстиции
Е.В. Голиковой**

152830, Ярославская обл., г. Мышкин,
ул. Загородная, д. 93
Тел./факс: 8 (48544) 2-15-58
admmsh.myshkin@yarregion.ru
Исх. № 20 от 31.01.2025 г.

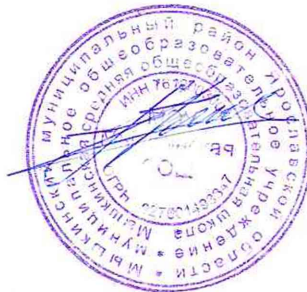
Уважаемая Елена Васильевна!

Администрацией муниципального общеобразовательного учреждения Мышкинской средней общеобразовательной школы (далее – администрация школы) рассмотрен протест прокуратуры Мышкинского района от 27.01.2025 № 03-02-2025 на Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МОУ Мышкинской СОШ, утвержденного приказом № 71/1 от 04.03.2021 г., в присутствии помощника прокурора О.С. Обуховой.

С учетом всех замечаний, указанных в протесте, разработано и утверждено приказом Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МОУ Мышкинской СОШ.

Приложение: на 11 листах в 1 экземпляре.

И.о. директора



Е.М. Грибкова

**Муниципальное общеобразовательное учреждение
Мышкинская средняя общеобразовательная школа**

ПРИКАЗ

31.01.2025 г.

г. Мышкин

№ 36

**«Об утверждении Положения о порядке рассмотрения
обращений граждан в МОУ Мышкинская СОШ»**

На основании протеста прокуратуры Мышкинского района от 27.01.2025 № 03-02-2025, с целью соблюдения действующего законодательства,

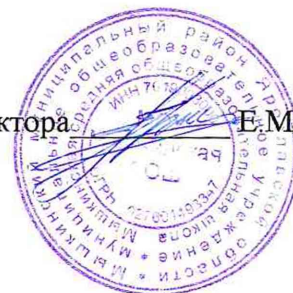
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с момента утверждения Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МОУ Мышкинской СОШ в новой редакции, согласно приложению к данному приказу.

2. Признать утратившим силу приказ от 04.03.2021 года № 71/1 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в МОУ Мышкинской СОШ».

3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

И.о. директора  Е.М. Грибова



Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МОУ Мышкинской СОШ

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан в муниципальное общеобразовательное учреждение Мышкинская средняя общеобразовательная школа (далее — МОУ Мышкинская СОШ), а также контроль за их исполнением.

1.2. Действие Положения распространяется на обращения граждан, направленные в МОУ Мышкинскую СОШ 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), а также устное обращение гражданина в МОУ Мышкинскую СОШ.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в МОУ Мышкинской СОШ регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерацией;
- 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 Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.4. Основные термины, используемые в Положении:

Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в МОУ Мышкинскую СОШ 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 в МОУ Мышкинскую СОШ.

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности МОУ Мышкинской СОШ.

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 МОУ Мышкинской СОШ и должностных лиц, либо критика деятельности МОУ Мышкинской СОШ 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.

1.5. Обращения граждан могут быть направлены:

- почтой России по адресу: 152830, Ярославская область, г. Мышкин, ул. Загородная д. 93;

- электронной почтой по адресу: admmsh.myshkin@yarregion.ru;

- по телефону: 8(48544) 2-12-25, 2-11-78;

- с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

1.6. Все обращения граждан, поступающие в МОУ Мышкинскую СОШ подлежат обязательному рассмотрению.

1.7. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию МОУ Мышкинской СОШ, недопустим.

2. Права граждан и обязанности должностных лиц МОУ Мышкинской СОШ при рассмотрении обращений

2.1. При рассмотрении обращения в МОУ Мышкинской СОШ 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 письменного обращения 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 МОУ Мышкинской СОШ:

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 МОУ Мышкинской СОШ.

3. Рассмотрение обращений

3.1. Поступающие в МОУ Мышкинскую СОШ письменные обращения принимаются секретарем МОУ Мышкинской СОШ.

3.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

3.3. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;

- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов;

- поступившие с письмом документы подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

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

3.5. Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в МОУ Мышкинскую СОШ, регистрируются секретарем в течение трех дней с момента их поступления.

3.6. Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в МОУ Мышкинскую СОШ по электронной почте, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и

муниципальных услуг (функций)» регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан (Приложение № 2).

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

- регистрационный номер;
- дата регистрации обращения;
- вид передачи обращения (почтой, электронной почтой и т.д.);
- сведения о повторности и об осуществлении контроля;
- фамилия, имя, отчество заявителя, его адрес;
- аннотация (краткое содержание обращения);
- срок исполнения обращения;
- резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);
- отметка об исполнении обращения.

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

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

3.9. Анонимные обращения (обращение лица (группы лиц) без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты, личной подписи) не подлежат регистрации и соответственно рассмотрению. Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.

3.10. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения директору МОУ Мышкинской СОШ.

3.11. 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, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.12. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» 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;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

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

3.13. 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.

3.14. В случаях, указанных в пункте 3.12 настоящего раздела, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.

3.15. По письменному обращению, обращению, поступившему по электронной почте или через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», 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.

3.16. Директор МОУ Мышкинской СОШ рассматривает обращения граждан и определяет должностное лицо, и сроки подготовки ответа заявителю (Приложение № 1).

3.17. Должностное лицо готовит ответ на письменное обращение граждан и передает его секретарю для подписи директором, регистрации и отправки. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в МОУ Мышкинскую СОШ 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 МОУ Мышкинскую СОШ или должностному лицу в письменной форме.

Кроме того, на поступившее в МОУ Мышкинскую СОШ или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на

официальном сайте МОУ Мышкинской СОШ в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

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

3.19. 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.

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

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

3.22. 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.

3.23. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» руководитель МОУ Мышкинской СОШ, должностное лицо 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.

3.24. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

3.25. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

3.26. Ответы на обращения граждан подписывает директор МОУ Мышкинкой СОШ.

3.27. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Информация о персональных данных заявителей хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

3.28. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, при направлении письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

3.30. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются секретарем адресатам почтовым отправлением.

3.31. Обращения граждан могут поступать в МОУ Мышкинскую СОШ в электронном виде, по электронной почте, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и через раздел официального сайта.

3.32. Обращения, поступившие на официальный электронный адрес МОУ Мышкинской СОШ, или с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» поступают секретарю.

3.33. Секретарь, передает поступившие обращения директору МОУ Мышкинской СОШ.

3.34. Директор рассматривает обращения граждан в форме электронного документа и определяет должностное лицо, сроки подготовки ответа заявителю.

3.35. Ответственные лица готовят ответ в виде обратного сообщения, согласовывают с директором и передают его секретарю.

3.36. Должностные лица, указанные в Приложении № 1, несут ответственность за достоверность информации, содержащейся в обратном сообщении.

3.37. Ответ в виде обратного сообщения направляется секретарем по адресу электронной почты, 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 МОУ Мышкинскую СОШ или должностному лицу указанному в обращении в течение 30 дней с момента получения.

4. Личный прием граждан

4.1. Личный прием граждан в МОУ Мышкинской СОШ осуществляется директором и его заместителями в соответствии с графиком приема граждан.

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

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

4.4. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение 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.

4.5. Содержание устного обращения заносится в Журнал учета приема граждан (Приложение № 3). 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.

4.6. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию МОУ Мышкинской СОШ, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

5. Результаты рассмотрения обращений граждан

5.1. 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.

5.2. 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.

6. Формирование дел по обращениям граждан

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

6.2. Дела, формируемые по обращениям граждан хранятся в МОУ Мышкинской СОШ.

6.3. По истечении установленных сроков хранения дела подлежат уничтожению.

6.4. Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на секретаря МОУ Мышкинской СОШ.

ПЕРЕЧЕНЬ
лиц, ответственных за рассмотрение обращений граждан, поступивших в
МОУ Мышкинскую СОШ

№№ 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	Секретарь МОУ Мышкинской СОШ
2	Законодательные и нормативные документы	Директор
3	Педагогическая деятельность; перевод, восстановление и отчисление обучающихся	Заместитель директора по учебно- воспитательной работе
4	Прием граждан в МОУ Мышкинской СОШ	Директор
5	Обращения по кадровым вопросам	Специалист по кадрам
6	Обеспеченность учебной литературой	Библиотекарь
7	Посещение и успеваемость обучающихся	Заместитель директора по учебно- воспитательной работе
8	Финансовые вопросы	Главный бухгалтер
9	Дополнительное образование и внеурочная деятельность	Заместитель директора по учебно- воспитательной работе
10	Охрана труда	Заместитель директора по административно-хозяйственной работе

**Журнал
регистрации обращений граждан в МОУ Мышкинской СОШ**

Регистрационный номер	Дата регистрации обращения	Вид передачи обращения (почтой, по телефону, электронной почтой, ФГИС Единый портал)	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

**Журнал
учета приема граждан в МОУ Мышкинской 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