



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НИЖНЕГО НОВГОРОДА
департамент образования
муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
«Средняя школа № 102 с углубленным изучением
отдельных предметов»
(«МАОУ СШ № 102»)



Подлинник электронного документа, подписанного ЭП,
хранится в системе электронного документооборота

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат: 6D64D64B9F46CA81F3166CCE4E120BA8
Владелец: Горохов Сергей Александрович
Действителен: с 03.09.2025 по 27.11.2026

СОГЛАСОВАНО

педагогическим советом «МАОУ СШ №
102» (протокол от 31.08.2023 года № 1)

УТВЕРЖДЕН

приказом «МАОУ СШ № 102»
от 01.09.2023г. № 325-о

ПОЛОЖЕНИЕ
о рассмотрении обращений граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и законом Нижегородской области от 07 сентября 2007 года № 127-ФЗ «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», Уставом «МАОУ СШ №102» (далее – Учреждение).

1.2. Настоящее Положение регламентирует порядок рассмотрения обращений граждан в Учреждение, а именно, порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в Учреждении.

1.3. Настоящее Положение утверждено с учетом мнения Совета обучающихся Учреждения и Совета родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся Учреждения.

1.4. Экземпляр настоящего Положения размещается на доске информации Учреждения, а также размещается на официальном сайте Учреждения в сети Интернет.

1.5. Граждане, как правило, родители (законные представители) обучающихся, имеют право обращаться лично, а также направлять в школу коллективные обращения. Обращения могут направляться по почте,

факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.6. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб:

Предложение - пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности школы, совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих ее деятельность;

Заявление - просьба гражданина о предоставлении какой-либо информации или документа, содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных актов, недостатках в работе школы, либо критика должностных лиц;

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, вследствие нарушения работниками школы требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.

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, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

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

2. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений

2.1. Граждане могут направить в Учреждение:

– письменное обращение по почтовому адресу: 603163. Г. Нижний Новгород, ул. Родионова, д. 201.

– письменное обращение по факсу: 8 (831)438-45-01.

– электронное обращение: через официальный сайт Учреждения <https://school102.ru> (Гостевая книга), через систему ЭлЖур.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение.

При поступлении письменного обращения в учреждение работник, ответственный за прием обращений:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;

- при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у гражданина) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение;

- при приеме обращения в форме электронного документа распечатывает его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений, согласно Федеральному закону N 59-ФЗ;

- прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат. Должностное лицо, принявшее обращение, проверяет правильность адресования и передает его на регистрацию.

2.2. Порядок регистрации письменных, электронных и устных обращений.

2.2.1. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется работником школы, ответственным за работу с обращениями граждан в журнале обращений граждан (Приложение 1).

Все поступающие обращения подлежат регистрации.

Работники учреждения, ответственные за работу с обращениями граждан назначается приказом директора.

2.2.2. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется руководителем Учреждения, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

2.3. Порядок работы с зарегистрированными обращениями.

2.3.1. Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения гражданин уведомляется официально.

2.3.2. Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются в срок не более 15 дней.

Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации обращения.

2.3.3. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

2.3.4. Исполнитель, назначенный руководителем, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки руководителю на утверждение.

2.3.5. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

2.3.6. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы.

Запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой – заявителю обращения, третий остается в Учреждении.

2.3.7. При получении проекта ответа на обращение, руководитель проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству.

При согласии с представленным проектом ответа, руководитель передает его для направления заявителю. Если не согласен, возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

2.3.8. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

2.3.9. Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности.

Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлено обращение.

2.3.10. 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, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.

2.4. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

2.5. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции учреждения, содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.6. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, у иных должностных лиц, за исключением судов;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.5 настоящего Положения;

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

2.6. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения обеспечивает корректность и внимательность в обращении с гражданами.

3. Организация личного приема граждан. Порядок рассмотрения устных обращений

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

3.2. Как правило, прием граждан осуществляется руководителем Учреждения. При необходимости руководитель может для решения вопроса

пригласить своих заместителей, педагогов или других работников Учреждения.

3.3. График приема:

Личный прием граждан осуществляется директором и/или заместителем директора, каждый понедельник с 08:00 до 10:00 в служебном кабинете по адресу: г. Нижний Новгород, ул.Родионова, д. 201, кабинет № 132.

Запись на личный прием производится в будние дни с 10:00 до 15:00 по телефону 8(831)438-45-01.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт Учреждения.

Гражданам, предварительно записавшимся на личный прием, сообщается о месте и времени приема по указанным гражданами почтовым адресам, адресам электронной почты или телефонам.

3.3.1. В местах проведения приема граждан, в том числе личного приема граждан, для их сведения размещаются тексты указанных в п. 1.1. настоящего положения законов, информация о праве отдельных категорий граждан на внеочередной личный прием и иные информационно-справочные материалы.

3.3.2. Требования к местам проведения приема граждан соблюдаются.

3.4. При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Правом на первоочередной личный прием обладают:

1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;

2) инвалиды I группы и их опекуны, родители (законные представители), опекуны и попечители детей-инвалидов;

3) беременные женщины;

4) родители (законные представители), явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет;

5) иные категории граждан в соответствии с частью 7 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.5. 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 приема, о чем делается запись в карточке

личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

3.7. Информация об устных обращениях может быть включена в журнал обращений.

3.8. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом N 59-ФЗ и настоящим Положением. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

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

4. Контроль за исполнением обращений граждан

4.1. Порядок постановки писем на контроль определяется директором Учреждения.

4.2. Письма, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационно-контрольных карточках.

4.3. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета делопроизводителем.

4.4. Порядок хранения и последующей передачи в архив рассмотренных обращений и ответов на них:

4.4.1. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

4.4.2. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении.

4.6. Письма и материалы письменных обращений граждан ежегодно архивируются делопроизводителем, сдаются в архив Учреждения, хранятся в нем в течение 5 лет, затем составляется акт об их уничтожении.

При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению в дело не подшиваются.

5. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

5.1. Координация, контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений, периодичность подготовки указанными должностными лицами соответствующих отчетов, учет содержания обращений граждан в текущей и перспективной работе возлагается на заместителя директора Учреждения.

5.2. Процедура и порядок контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений.

Работники, осуществляющие рассмотрение обращений граждан, несут персональную ответственность за качественное и своевременное исполнение поручений по обращению, своевременность извещения о необходимости продления сроков исполнения поручений по обращениям, содержание и оформление подготовленных ответов.

Соисполнители документа обязаны предоставить ответственному исполнителю необходимую информацию в установленные ответственным исполнителем сроки, но не позднее, чем за 7 дней до истечения общего срока исполнения.

В случае несвоевременного предоставления соисполнителем необходимой информации ответственному исполнителю соисполнитель несет дисциплинарную ответственность в порядке, установленном действующим законодательством.

5.3. Порядок контроля за решением вопросов, содержащихся в обращениях и находящихся в компетенции Учреждения.

5.4. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

Контроль за поступившим обращением начинается с момента его

регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

5.4.1. Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений граждан осуществляется уполномоченным сотрудником.

5.4.2. Обращение снимается с контроля только после осуществления необходимых мер по исполнению принятого по результатам его рассмотрения решения о полном или частичном удовлетворении обращения;

5.4.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется на основании сведений, содержащихся в ЕСЭДД.

Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

5.4.4. Снятие обращения с контроля осуществляет директор учреждения.

5.5. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.п.) не снимает с заместителя руководителя Учреждения ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

5.6. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков или порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящее Положение вводится в действие приказом директора Учреждения.

6.2. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан.

Форма журнала учета обращений граждан

N п/п	Дата личного приема	Ф.И.О. гражданина	Краткое содержание вопроса	Результат рассмотрения обращения

Карточка личного приема граждан

№ _____

" ____ " _____ 20__ г.
(дата приема)

Фамилия, имя, отчество гражданина: _____

Место работы гражданина, должность: _____

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон: _____

Краткое содержание вопроса: _____

Фамилия, имя, отчество, должность лица, ведущего прием: _____

Поручение, срок его исполнения и лицо, ответственное за исполнение поручения:

Подпись лица, ведущего прием, дата: _____

(дата, подпись)