ПРИНЯТО
на Педагогическом Совете
МАОУ Сладковская СОШ

Протокол № 1 от 26.08. 2025

УТВЕРЖДАЮ:
Директор
МАОУ Сладковская СОШ
_____ О.В.Кудрина
Приказ №153 от 26.08.2025

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан

в МАОУ «Сладковская СОШ»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок регистрации, рассмотрения и принятия решений по обращениям граждан, поступающим в муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Сладковская средняя общеобразовательная школа» (далее — Школа).

1.2. Положение разработано в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Уставом МАОУ «Сладковская СОШ».

1.3. Действие настоящего Положения распространяется на всех работников Школы, участвующих в приёме, регистрации и рассмотрении обращений.

1.4. **Основные понятия:**

- Обращение — направленные в Школу письменные предложения, заявления или жалобы, а также обращения, поступившие в электронной форме или на личном приёме.
- Заявитель — гражданин, направивший обращение (как правило, родители (законные представители) обучающихся, сами обучающиеся, а также иные граждане).
- Электронное обращение — обращение, направленное через форму обратной связи на официальном сайте Школы или на адрес электронной почты.

2. Формы и виды обращений

2.1. Обращения могут поступать в Школу в следующих формах:

- Письменная форма (почтой, курьером, лично через канцелярию);
- Электронная форма (через сервис «Обращения» на официальном сайте Школы, на электронную почту osh_sladkovo@obl72.ru);
- Устная форма (на личном приёме у директора или уполномоченных лиц).

2.2. Виды обращений:

- Предложение — рекомендация по улучшению работы Школы (например, по организации питания, учебного процесса, внеурочной деятельности);
- Заявление — просьба о реализации прав (например, предоставление информации, зачисление, перевод);
- Жалоба — требование о восстановлении нарушенных прав (например, на действия (бездействие) работников Школы, на качество образовательных услуг).

3. Порядок регистрации обращений

3.1. Все поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в течение 3 (трёх) рабочих дней с момента поступления.

3.2. Регистрация осуществляется уполномоченным сотрудником (секретарём учебной части или делопроизводителем) в Журнале регистрации обращений граждан.

3.3. При регистрации фиксируются:

- дата поступления и входящий номер;
- фамилия, имя, отчество заявителя (или реквизиты организации);
- адрес для направления ответа (почтовый или электронный);
- краткое содержание обращения;
- фамилия и должность сотрудника, которому поручено рассмотрение.

3.4. Обращения, не содержащие фамилии заявителя и адреса для ответа, признаются анонимными. Ответ на такие обращения не направляется, за исключением случаев, когда в обращении содержатся сведения о готовящемся или совершённом преступлении, а также о фактах коррупции.

4. Сроки и порядок рассмотрения обращений

4.1. Общий срок рассмотрения обращений составляет 30 (тридцать) календарных дней со дня их регистрации.

4.2. В исключительных случаях (при необходимости проведения дополнительной проверки, запроса документов у третьих лиц) срок рассмотрения может быть продлён директором Школы не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением заявителя о причинах продления.

4.3. Обращения, не относящиеся к компетенции Школы, перенаправляются в соответствующий орган в течение 7 (семи) дней с уведомлением об этом заявителя.

4.4. **Алгоритм работы:**

1. Регистрация обращения (секретарь/делопроизводитель).
2. Резолюция директора (назначение ответственного лица из числа администрации).
3. Рассмотрение (ответственный сотрудник готовит проект ответа, при необходимости запрашивает пояснения у педагогов или иных работников).
4. Согласование проекта ответа с директором (или заместителем директора по УВР).
5. Направление ответа заявителю (почтой или по электронной почте).
6. Формирование дела (подшивка обращения и копии ответа в номенклатурное дело).

5. Требования к ответу на обращение

5.1. Ответ на обращение должен содержать:

- наименование Школы и исходящий номер;
- фамилию, имя, отчество заявителя (или наименование организации);
- чёткий и мотивированный ответ по существу поставленных вопросов;
- ссылки на нормативные акты, если ответ основан на законодательстве;
- подпись директора Школы или уполномоченного лица.

5.2. Ответ на электронное обращение направляется в форме электронного документа на адрес электронной почты, указанный заявителем.

5.3. Если в обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, заявителю может быть направлено уведомление о недопустимости злоупотребления правом, а обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных вопросов.

6. Личный приём граждан

6.1. Личный приём граждан проводится директором Школы (или уполномоченным заместителем) в установленные дни и часы согласно графику, утверждённому директором и размещённому на официальном сайте и информационном стенде Школы.

6.2. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений.

6.3. Если изложенные в устном обращении факты требуют дополнительной проверки, заявителю предлагается оформить письменное заявление.

7. Контроль и ответственность

7.1. Контроль за соблюдением сроков и качества рассмотрения обращений осуществляет директор Школы.

7.2. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений, несут дисциплинарную ответственность за:

- нарушение установленных сроков рассмотрения;
- необъективное или неполное рассмотрение обращения;
- разглашение сведений о частной жизни заявителя без его согласия.

7.3. Ежеквартально директору представляется справка-анализ о количестве и характере поступивших обращений для выявления системных проблем в деятельности Школы.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента утверждения приказом директора Школы.

8.2. Изменения и дополнения в Положение вносятся приказом директора.

8.3. Настоящее Положение является обязательным для исполнения всеми работниками МАОУ «Сладковская СОШ».