

Принято
на педагогическом совете
№ 2 от 27.10.25 г.

Утверждаю
Директор МКОУ «Зензелинская СОШ»
О.Т. Мордасова
Приказ № 111 от 27.10.25 г.



**ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан
в муниципальное казенное общеобразовательное учреждение
«Зензелинская средняя общеобразовательная школа»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок регулирует организацию обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятых по ним решениях и направлением ответов в установленные законодательством РФ сроки.

1.2. В соответствии с частью 1 статьи 2 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в учреждении обеспечивается рассмотрение обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации или федеральным законодательством.

1.3. Настоящий Порядок распространяется на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее — обращение).

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан

2.1. Рассмотрение обращений граждан в учреждении регулируется следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (п. 3 ч. 6, ч. 7 ст. 28);
- Федеральный закон от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ.

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

3.1. Сведения о месте нахождения учреждения, почтовом адресе для направления обращений, справочных телефонных номерах и адресе электронной почты размещены на официальном сайте учреждения.

3.2. Почтовый адрес учреждения: 416400, Российская Федерация, Астраханская область, Лиманский район, село Зензели, улица Мира, 36.

Телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников: 8 (85147) 9-23-33.

Адрес электронной почты для приёма обращений: limzenzeli@yandex.ru

3.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений (почтой или курьером) направляется по адресу, указанному в п. 3.2.

График работы: понедельник–пятница — с 8:00 до 16:00.

3.4. На официальном сайте учреждения, информационных стендах и в иных доступных формах размещается следующая информация:

- место нахождения учреждения;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адрес официального сайта;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц учреждения;
- извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих порядок рассмотрения обращений.
- Информация размещается в форме, соответствующей требованиям доступности для инвалидов (в соответствии с ГОСТ Р 52872-2019).

3.5. Стенд с информацией об организации рассмотрения обращений размещается при входе в учреждение.

3.6. Граждане могут получить информацию о порядке рассмотрения обращений:

- лично в учреждении;
- по телефону;
- в письменной форме (почтой);
- по электронной почте.

4. Срок рассмотрения обращения

4.1. Письменные обращения регистрируются **в день поступления**.

4.2. Обращения, не относящиеся к компетенции учреждения, **в течение 7 дней со дня регистрации** направляются в соответствующие органы или организации с обязательным уведомлением заявителя.

4.3. Если в одном обращении содержатся вопросы, относящиеся к компетенции различных органов или организаций, копии обращения **в течение 7 дней со дня регистрации** направляются в соответствующие организации с уведомлением заявителя.

4.4. Общий срок рассмотрения письменного обращения — **30 дней со дня регистрации**.

В исключительных случаях, когда для разрешения вопроса требуется дополнительное изучение, срок может быть продлён не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением заявителя о причинах продления.

4.5. При устном обращении (лично или по телефону) сотрудник даёт разъяснение самостоятельно. Если ответ невозможен, гражданину предлагается обратиться в письменной форме или назначается иное время приёма.

5. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан

5.1. Для рассмотрения обращения **не требуется представление дополнительных документов**, за исключением случаев, прямо установленных федеральным законом.

5.2. В письменном обращении указываются:

- наименование учреждения или Ф.И.О. (должность) должностного лица, которому адресовано обращение;
- Ф.И.О. заявителя;
- почтовый адрес **или адрес электронной почты** для направления ответа;
- суть предложения, заявления или жалобы;
- **дата и личная подпись заявителя**.

5.3. Обращение, поступившее в учреждение, подлежит обязательному приёму и регистрации, если возможно установить личность заявителя и способ направления ответа.

6. Права граждан и обязанности должностных лиц учреждения при рассмотрении обращений

6.1. Гражданин вправе:

- представлять дополнительные документы или просить об их истребовании;
- знакомиться с документами по обращению (если это не нарушает права других лиц и не содержит сведений, составляющих гос. или иную охраняемую тайну);
- получать письменный ответ по существу;
- просить о прекращении рассмотрения.

6.2. Должностные лица обязаны:

- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение;
- принимать меры по защите прав заявителя.

6.3. Сведения, ставшие известными при рассмотрении, не могут использоваться во вред гражданину.

6.4. Качество рассмотрения оценивается по: достоверности информации, чёткости изложения, полноте информирования.

6.5. В случае, если гражданину был отказан в предоставлении информации по причине невозможности раскрытия сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, он **вправе повторно обратиться после устранения указанных обстоятельств.**

7. Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме

7.1. Информация о порядке подачи и рассмотрения обращений размещается на официальном сайте.

7.2. На сайте размещаются формы заявлений и иных необходимых документов.

7.3. Обращение в форме электронного документа принимается при наличии сведений, позволяющих установить личность заявителя (Ф.И.О., контактные данные). В случаях, предусмотренных законом, обращение должно быть подписано квалифицированной электронной подписью.

8. Личный приём граждан в общеобразовательном учреждении

8.1.1. Личный приём осуществляется директором и его заместителями по утверждённому графику.

8.1.2. График размещается на сайте и информационном стенде.

8.1.3. При приёме предъявляется документ, удостоверяющий личность.

8.1.4. Продолжительность личного приёма **определяется по согласованию с заявителем** и не ограничивается фиксированным временем.

8.1.5. Устные обращения, содержащие жалобы или заявления, **фиксируются в письменной форме и подписываются гражданином.** Журнал регистрации устных обращений пронумерован, прошнурован, скреплён печатью.

8.1.6. При телефонном обращении гражданин предупреждается о необходимости обработки персональных данных в соответствии с ФЗ-152; содержание беседы фиксируется в журнале.

8.2. Срок ожидания при личном обращении **не регламентируется жёстким временным ограничением**, при этом обеспечивается организация приёма без неоправданных задержек и в доступных условиях для всех заявителей, включая инвалидов.

9. Работа с письменными обращениями граждан в общеобразовательном учреждении

9.1. Обращения принимаются уполномоченным лицом, проверяются на безопасность, регистрируются в день поступления, получают регистрационный номер. Повторными считаются обращения по тому же вопросу без новых сведений.

9.2. По обращению принимается одно из решений:

- принять к рассмотрению;
- передать заместителю;
- направить в другой орган;
- приобщить к предыдущему;
- сообщить об отказе в рассмотрении (в том числе если ответ на вопрос уже размещён на официальном сайте);
- прекратить переписку (если обращения носят злоупотребляющий характер, не содержат новых аргументов и ранее был дан исчерпывающий ответ);
- списать «В дело».

9.3. Ответы готовятся исполнителями, согласовываются, подписываются директором. Ответ должен быть обоснованным, полным и конкретным. При недостатке данных — запрашиваются дополнительные сведения. Ответ в электронной форме направляется на указанный email или почтовый адрес.

10. Результаты рассмотрения обращений граждан

10.1. Результатом является:

- письменный (устный/электронный) ответ по существу;
- уведомление о переадресации;
- мотивированный отказ.

10.2. Процедура завершается направлением ответа и получением его заявителем.

10.3. В случае, если ответ на обращение **не может быть дан без раскрытия сведений, составляющих государственную или иную охраняемую тайну**, заявителю направляется мотивированный отказ с указанием оснований.

10.4. Если гражданин устраняет обстоятельства, послужившие основанием для отказа, он **вправе повторно обратиться** с тем же вопросом.

11. Анализ обращений, поступивших в учреждение

11.1. Ответственные лица ведут учёт, анализируют обращения по направлениям, выявляют причины жалоб, готовят предложения по устранению недостатков и ежегодный аналитический отчёт.

12. Организация контроля за исполнением Порядка

12.1. Контроль осуществляется ответственным лицом. Информация о просроченных и близких к сроку обращениях оперативно доводится до руководства.

12.2. Личная ответственность за соблюдение сроков — у заместителей директора.

12.3. Основанием для служебной проверки являются: нарушение сроков, жалобы, информация из СМИ и госорганов.

12.4. Нарушение Порядка (отказ в приёме, затягивание сроков, разглашение персональных данных и др.) влечёт дисциплинарную, административную или иную ответственность в соответствии с законодательством РФ.

12.5. Граждане вправе осуществлять любой законный контроль за работой учреждения по рассмотрению обращений.

