

Утверждено  
Директор М.А. Гоголева  
«01» 09 2025



## Порядок рассмотрения обращений граждан в муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №32»

### Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №32» (далее – Порядок и Средняя школа №32) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан.

2. Порядок определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений.

3. В работе с обращениями граждан (далее - обращения) должностные лица Средней школы №32 руководствуются Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

### Глава 2. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ ОБ ИСПОЛНЕНИИ ФУНКЦИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

1. Информация предоставляется:

- непосредственно в здании Средней школы №32;
- с использованием средств массовой информации, телефонной связи, электронной почты;

2. Местонахождение Средней школы №32:

- улица Ленина, 208 г. Каменск-Уральский, 623409;
- контактный телефон (телефон для справок): 8(3439) 365-742;
- адрес электронной почты: 32-school-ku@mail.ru.

3. Сведения о режиме работы Средней школы №32 и график работы должностных лиц размещаются на информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема граждан, а также на сайте: <https://mbouku32.ru/>

4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения делопроизводитель Средней школы №32 подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа местного самоуправления, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, должностного лица, принявшего телефонный звонок.

При невозможности муниципального служащего, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

5. Муниципальные служащие, осуществляющие прием и консультирование граждан, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

6. Гражданин с учетом режима работы Средней школы № 32 с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения при помощи телефона, личном обращении.

7. Порядок получения консультаций (справок) об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан:

- консультации (справки) по вопросам исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляются муниципальными служащими, обеспечивающими исполнение данной функции;

- консультации предоставляются по вопросам: требований к оформлению письменного обращения, требований к заявителю, пришедшему на прием, мест и графиков личного приема должностными лицами Средней школы № 32 для рассмотрения устных обращений, порядка и сроков рассмотрения обращений, порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

8. Основными требованиями при консультировании являются: компетентность, четкость в изложении материала, полнота консультирования.

9. Консультации предоставляются при личном обращении с использованием средств массовой информации, информационных систем общего пользования (в том числе сайта Управления образования, почты и телефонной связи).

10. Консультации общего характера (о местонахождении, графике работы, требуемых документах) могут предоставляться с использованием средств автоинформирования.

11. Конечными результатами исполнения функции могут являться:

- ответ на поставленные в обращении вопросы (уведомление о переадресовании обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов);

- отказ в рассмотрении обращения.

12. Все поступившие обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

13. Рассмотрение заявлений и жалоб, касающихся вопросов защиты прав ребенка, а также предложений по предотвращению возможных аварий, катастроф и иных чрезвычайных ситуаций назначается безотлагательно и должно быть завершено не позднее чем в 15-дневный срок.

14. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены соответствующими должностными лицами не более чем на один месяц с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

15. Директором Средней школы №32 и его заместителями могут устанавливаться сокращенные сроки рассмотрения обращений, если того требуют интересы дела. Поручения по обращениям граждан подлежат исполнению в соответствии с резолюцией в следующие сроки:

- с конкретной датой исполнения - в указанный срок;

- без указания конкретной даты исполнения: имеющие в тексте пометку "срочно" - исполняются в 3-дневный срок; имеющие пометку "незамедлительно" - в 5-дневный срок; имеющие пометку "оперативно" - в 10-дневный срок; имеющие пометку "безотлагательно" - в 15-дневный срок, остальные - в срок не более месяца со дня первичной регистрации обращения.

На устные обращения, если изложенные гражданином 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 журнале регистрации. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

16. Прием граждан осуществляется в кабинетах должностных лиц Средней школы № 32.

17. Место для приема гражданина должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

## Глава 3. ПОСТУПЛЕНИЕ, ПЕРВИЧНАЯ ОБРАБОТКА И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

### ПОСТУПЛЕНИЕ И ПЕРВИЧНАЯ ОБРАБОТКА ОБРАЩЕНИЙ

1. Обращения поступают в Среднюю школу № 32 по каналам почтовой связи, по информационным системам общего пользования, доставляются лично.

2. Работник, ответственный за прием документов.

1) вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, к тексту обращения прилагается конверт;

2) в случае отсутствия обращения в конверте составляется акт о проверке наличия почтового вложения в соответствии с требованиями, установленными инструкцией по делопроизводству.

### РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

1. Все поступившие в Среднюю школу №32 обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента их поступления.

2. В приемной Средней школы №32 регистрируются обращения, адресованные директору Средней школы №32, его заместителям или поступившие без указания конкретного должностного лица, в том числе обращения, направленные из органов государственной власти, от должностных лиц других корреспондентов для рассмотрения по существу поставленных в них вопросов;

3. При регистрации в правом нижнем углу первого листа обращения (если это место занято текстом - в любом свободном месте первого листа обращения) ставится регистрационный штамп, в котором указываются дата регистрации и регистрационный номер документа. Если обращение поступило с сопроводительным письмом, на сопроводительном письме также ставится регистрационный штамп.

4. Регистрация обращений в приемной осуществляется делопроизводителем в журнале регистрации входящей документации.

При регистрации в журнал вносится следующая информация:

- дата поступления обращения;

- регистрационный номер;

- фамилия и инициалы заявителя;

- адрес заявителя, территория проживания;

- в случае, если обращение поступило с сопроводительным письмом, - данные о корреспонденте, направившем обращение, проставляется номер и дата с сопроводительного листа;

- отметка о контроле;

- краткое содержание обращения;

- фамилия и инициалы муниципальных служащих, которым направляется обращение.

5. При регистрации обращения проверяется, является ли обращение повторным. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина или коллектива граждан по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с ответом на его обращение.

## Глава 4. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

1. Обращения, поступившие в Среднюю школу №32 и содержащие вопросы, решение которых относится к компетенции Средней школы №32, подлежат обязательному

рассмотрению. В результате необходимости обеспечивается рассмотрение обращения с выездом на место.

2. Должностные лица Средней школы №32 обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.

3. Предварительное рассмотрение обращений, зарегистрированных в приемной, осуществляется директором Средней школы № 32 с целью направления обращений исполнителям в соответствии с их компетенцией.

4. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если в указанном обращении содержатся конкретные сведения, оно направляется должностным лицам Средней школы № 32 в соответствии с их компетенцией для ознакомления и ответа, копии обращения остаются в деле.

В других случаях на обращении, в котором не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, оформляется резолюция о направлении обращения в дело. Обращение помещается в дело в соответствии с номенклатурой.

5. Директор Средней школы №32 при получении письменного обращения, на стадии первоначального рассмотрения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и поручить исполнителю сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7. Если в обращении содержатся вопросы, входящие в сферу деятельности нескольких должностных лиц, старший инспектор копирует обращение и направляет его каждому для рассмотрения вопросов по компетенции, о чем делается отметка в журнале регистрации.

## Глава 5. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОТВЕТУ

1. Исполнитель готовит ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению гражданина.

В ответе, направляемом в государственные органы, иные органы местного самоуправления, должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

2. Проект ответа готовится исполнителем в двух экземплярах:

- 1) для направления заявителю;
- 2) для хранения в деле (контрольный экземпляр).

В случае, если обращение поступило в Среднюю школу №32 для рассмотрения по существу поставленных в нем вопросов из органов государственной власти, иных корреспондентов с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения, готовится также ответ для направления в организацию (организации) или должностному лицу, приславшим обращение.

3. Ответы оформляются в соответствии с требованиями, установленной инструкцией по делопроизводству.

4. Ответы на коллективные обращения граждан направляются на имя первого лица, подписавшего обращение (если в обращении не указано конкретное лицо, которому следует направить ответ), или на адрес лица, указанного на конверте.

5. По устному запросу гражданина ему предоставляется информация по следующим вопросам:

- 1) о получении обращения и направлении его на рассмотрение;
- 2) об отказе в рассмотрении обращения;
- 3) о продлении срока рассмотрения обращения;
- 4) о результатах и сроках рассмотрения обращения.

6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Средней школы №32 или его заместители. В этом случае гражданину дается ответ, уведомляющий о прекращении с ним переписки по данному вопросу, за подписью директора Средней школы №32 или его заместителя.

Проект ответа готовит исполнитель по поручению должностного лица, рассмотревшего обращение.

7. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, по решению директора Средней школы №32 (в соответствии с резолюцией) исполнитель готовит сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

8. Сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу подписывается должностным лицом, принявшим такое решение, и направляется гражданину.

9. Директор Средней школы №32 устанавливает контрольный срок, к которому исполнитель должен подготовить проект ответа. Контрольный срок не должен превышать срок, установленный для ответа организацией (должностным лицом), направившей обращение;

10. Проект ответа готовится исполнителем в сроки, указанные в резолюции, и направляется на подпись директору Средней школы №32 после рассмотрения темы обращения.

## Глава 6. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН В СРЕДНЕЙ ШКОЛЕ № 32

1. Личный прием граждан (далее - прием) в Средней школе №32 проводится директором Средней школы № 32, его заместителями.

2. Информация о месте и времени проведения приема размещается на стенде и на официальном сайте Средней школы №32

3. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность гражданина.

4. Должностное лицо, ведущее прием, по результатам рассмотрения обращения гражданина доводит до его сведения свое решение о том, кому будет поручено рассмотрение обращения, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу поставленных в нем вопросов (в случае, если рассмотрение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию Средней школы №32), принимает решение о постановке обращения на контроль личного приема.

Если в ходе личного приема гражданин излагает свое обращение в письменном виде, оно принимается, регистрируется и согласно резолюции в карточке личного приема направляется исполнителям с контрольно-учетной карточкой.

5. 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 вопросов.

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

## Глава 7. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

1. На контроль ставятся все обращения, требующие ответа. Контроль за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением обращений в Средней школе №32 возлагается на должностных лиц. Должностные лица обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

2. Директор Средней школы №32, его заместители, несут персональную ответственность за правильность принятия решения по обращению, в том числе и решения оставить обращение без ответа или прекратить переписку, соблюдение сроков рассмотрения обращений, своевременность продления сроков рассмотрения обращений, содержание подписываемых ответов.

3. Исполнители 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.

4. Делопроизводитель несет персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений, обеспечение контроля за соблюдением установленных законом сроков рассмотрения обращений.

5. Обращения граждан считаются исполненными и могут быть сняты с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы. Затем ответ и обращение с приложениями предоставляются директору Средней школы №32 для ознакомления и принятия решения о снятии обращения с контроля.

## Глава 8. РЕШЕНИЯ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

1. В результате рассмотрения обращений граждан принимается одно из следующих решений:

- о полном или частичном удовлетворении обращения;
- об отказе в полном или частичном удовлетворении обращения;
- о разъяснении по вопросам, поставленным в обращении, или информировании о результатах рассмотрения обращения.

2. Решения по обращениям граждан не могут считаться исполненными на основании документа, в котором сообщается о предполагаемых мерах по их реализации.

3. Решения по заявлениям, предложениям должны быть мотивированными, как правило, со ссылкой на конкретные статьи законов Российской Федерации и Свердловской области, а по жалобам - содержать информацию о конкретных мерах по восстановлению нарушенных действиями (бездействием), решениями органов или должностных лиц прав и законных интересов граждан.

## Глава 9. ФОРМИРОВАНИЕ И ХРАНЕНИЕ ДЕЛ

1. Хранение документов по обращениям граждан производится в соответствии с установленными номенклатурой дел.

## Глава 10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН

1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений, нарушение порядка рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, уклонение от предоставления информации по официальным запросам или предоставление недостоверной информации, разглашение сведений, ставших известными в связи с рассмотрением обращений граждан, преследование граждан в связи с их обращениями, а также иные нарушения законодательства об обращениях граждан влекут ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации и Свердловской области.

2. Дисциплинарная ответственность за нарушения в работе с обращениями граждан устанавливается в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

3. Граждане имеют право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

4. Граждане, чьи обращения содержат заведомо ложные сведения, материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, привлекаются или могут быть привлечены к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.