МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ИШИМСКИЙ ГОРОДСКОЙ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ ЛИЦЕЙ ИМ. Е.Г. ЛУКЬЯНЕЦ"

Подписано цифровой подписью: МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ИШИМСКИЙ ГОРОДСКОЙ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ ЛИЦЕЙ ИМ. Е.Г. ЛУКЬЯНЕЦ"
DN: c=RU, st=Тюменская область, street=Пушкина, 10, корпус 3, l=Ишим, title=директор, o=МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ИШИМСКИЙ ГОРОДСКОЙ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ ЛИЦЕЙ ИМ. Е.Г. ЛУКЬЯНЕЦ", 1.2.643.100.1=120D313032373230313232393945631, 1.2.643.100.3=120B0D9633302323830313131, 1.2.643.100.4=120A37323035303037393438, 1.2.643.3.131.1.1=120C37323035303838349363736, email=buh.lyceumishim@mail.ru, givenName=Ольга Владимировна, sn=Афонасьева, cn=МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ИШИМСКИЙ ГОРОДСКОЙ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ ЛИЦЕЙ ИМ. Е.Г. ЛУКЬЯНЕЦ"
Дата: 2026.11.09 09:23:01 +05'00'

ПРИНЯТО
на общем собрании трудового коллектива
МАОУ ИГОЛ им Е.Г. Лукьянец
Протокол №4
от 06 ноября 2026 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор МАОУ
ИГОЛ им. Е.Г. Лукьянец
_____ О.В. Афонасьева
09.11.2026 приказ № 213 од

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МАОУ «Ишимский городской общеобразовательный лицей им. Е.Г. Лукьянец»

1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение определяет порядок работы должностных лиц МАОУ «Ишимский городской общеобразовательный лицей им. Е.Г.Лукьянец» (далее Лицей) по организации приема, регистрации, учету и рассмотрению сообщений, содержащих информацию о фактах неисполнения должностных обязанностей работниками Лицея или превышения полномочий со стороны работников, а также нарушений коррупционной направленности, необоснованных запретов, ограничений, и иных нарушений федерального, регионального законодательства, Устава Лицея, локальных нормативных актов.

1.2. Данное положение разработано с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»; Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Уставом Лицея и локальными актами Лицея.

1.3. Настоящее Положение исполняется административными работниками Лицея, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

1.4. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции образовательного учреждения, гражданину дается рекомендация обратиться в орган, курирующий данный вопрос или, при возможности, решение вопроса может осуществляться Лицеем во взаимодействии с органами исполнительной власти (организациями, учреждениями), к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

1.5. Основные термины, используемые в Положении:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено настоящим Федеральным законом), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный

орган, орган местного самоуправления; (в ред. Федерального закона от 28.12.2024 N 547-ФЗ)

- **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- **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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов 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;

- **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

1.6. Сведения о месте нахождения МАОУ «Ишимский городской общеобразовательный лицей им. Е.Г. Лукьянец», почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приеме граждан директором Лицея, его заместителем размещаются на информационном стенде и официальном сайте МАОУ «Ишимский городской общеобразовательный лицей им. Е.Г. Лукьянец» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.7. Обращения граждан могут быть направлены:

- почтой России по адресу: 627756, Тюменская область, г. Ишим, ул. Пушкина 10, корп. 3;
- электронной почтой по адресу: lyceumishim@obl72.ru
- по телефону: 8(34551) 7-57-08
- через систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг»

1.8. Все обращения граждан, поступающие в Лицей, подлежат обязательному рассмотрению.

1.9. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию Лицея недопустим.

2. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений

2.1. Организация работы с письменными (электронными) обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления, предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией Российской Федерации права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной форме и через электронные средства коммуникации.

2.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и электронным обращениям граждан несёт директор Лицея.

2.3. Принятие решения по рассмотрению писем и электронных обращений граждан осуществляется директором Лицея.

2.4. Непосредственное исполнение поручений по письмам и электронным обращениям граждан осуществляется заместителями директора, педагогами,

другими специалистами Лицея, которые при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

2.5. Письменное (электронное) обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Лицей секретарем, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета.

2.6. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма, электронные обращения граждан после регистрации и оформления резолюции директора Лицея передаются на исполнение специалисту.

2.7. Письменное (электронное) обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора Лицея, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.8. Заместители директора и другие специалисты Лицея по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15-ти дней (или в сроки, установленные регламентом деятельности органа законодательной или исполнительной государственной власти) предоставить необходимые документы и материалы.

2.9. Письменное обращение, поступившее в Лицей, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

2.10. Стандартный срок для рассмотрения поступившего сообщения/обращения и подготовки ответа на Платформе обратной связи (ПОС) **-** 30 дней. Но определён ряд категорий (подкатегорий/фактов) тематик вопросов, которые должны рассматриваться в более короткий срок - фаст-треки**.** Сроки рассмотрения и подготовки ответов по фаст-трекам устанавливаются Региональным оператором платформы.

2.11. В исключительных случаях директор Лицея вправе продлить срок рассмотрения обращения, не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днём окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

2.12. Ответ на обращение подписывается директором Лицея. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется специалистом по делопроизводству после того, как письмо подписано.

2.13. 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.

2.14. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование образовательного учреждения в которые направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество

соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. (в ред. Федерального закона от 04.08.2023 N 480-ФЗ)

В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.15. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме. (в ред. Федеральных законов от 27.11.2017 N 355-ФЗ, от 04.08.2023 N 480-ФЗ, от 28.12.2024 N 547-ФЗ)

2.16. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.

2.17. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

- в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, об этом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- 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;

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину сообщается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.

2.18. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 2.13-2.15. настоящего Положения, признаются анонимным и рассмотрению не подлежат.

2.19. 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 направлена жалоба.

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 Лицея, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

3.2. Прием граждан осуществляется директором Лицея. При необходимости директор может для решения вопроса пригласить своих заместителей, педагогов или других работников Лицея.

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

3.4. При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

3.5. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан (Приложение). 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 журнале обращений гражданин. 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 по телефону, как правило, дается ответ в устной форме.

3.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

3.8. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке. (в ред. Федерального закона от 03.11.2015 N 305-ФЗ)

4. Права гражданина при рассмотрении обращения. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением.

4.1. При рассмотрении обращения должностным лицом гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;
- 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;

- 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;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности Лицея или должностного лица, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Контроль за исполнением ответов на письменные (электронные) обращения граждан

5.1 Порядок постановки писем на контроль определяется директором Лицея.

5.2. Организация контроля, ход и сроки исполнения ответов на обращения граждан фиксируются в журнале учета делопроизводителем.

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

5.4. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами комиссии и утверждается директором Лицея.

6. Заключительные положения

6.1. Положение является локальным нормативным актом Лицея, принимается Общим собранием работников образовательного учреждения и утверждается приказом директора Лицея.

6.2. Срок действия Положения не ограничен.

6.3. При изменении законодательства в Положение вносятся изменения в порядке согласно пункту 6.1.