

Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение  
Владимировская основная общеобразовательная школа

Принято на заседании  
педагогического совета  
протокол от 21.03.2015г. № 09

Утверждаю  
приказом от 21.03.2015 г. № 50/1  
Директор школы:  
 Лечунова И.М.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан**  
**в муниципальном казённом общеобразовательном учреждении**  
**Владимировская основная общеобразовательная школа**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) в Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение Владимирская основная общеобразовательная школа (далее – Учреждение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и ст. 32 Федерального закона от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации".

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их прием в Учреждение, правила регистрации учета, контроля их исполнения, порядок отчетности о работе с обращениями граждан.

1.3. Обращения граждан поступают в Учреждение в виде предложений, заявлений, жалоб:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные должностному лицу в или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов, деятельности Учреждения, развитию общественных отношений, улучшению условий образовательного процесса;
- 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 Учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения 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 руководителя Учреждения,

либо выполняющее организационно - распорядительные, административно - хозяйственные функции Учреждения

## **2. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений**

2.1. Сведения о месте нахождения Учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте общеобразовательного учреждения в сети Интернет: <http://vladim75ooh.ucoz.ru>

2.2. Почтовый адрес Учреждения: 632775, Новосибирская область, Баганский район, с.Владимировка, улица Садовая, дом 38.

Телефон Учреждения для справок по обращениям граждан, личному приёму: (8 38353)49-682.

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: [vladimirovka\\_ooh@mail.ru](mailto:vladimirovka_ooh@mail.ru)

2.3. Передача письменных обращений гражданами осуществляется по адресу 632775, Новосибирская область, Баганский район, с.Владимировка, улица Садовая, дом 38. График работы: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница, суббота - с 09.00 до 17.00.

2.4. На официальном сайте, на информационном стенде Учреждения должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения Учреждения;
- номера телефонов для справок, адрес электронной почты, адрес официального сайта Учреждения.

2.5. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются в Учреждение лично, в письменном виде по почте, по электронной почте.

## **3. Срок рассмотрения обращения**

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

3.2. Письменное обращение граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Учреждения, направляются в течение семи дней со дня их регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.4. В случае, если гражданин в письменном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам.

3.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.6. Письменное обращение граждан рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации письменного обращения.

3.7. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса руководитель либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Руководитель либо уполномоченное на то лицо вправе запрашивать необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

#### **4. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан**

4.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте в образовательное учреждение;
- электронной почтой в образовательное учреждение;
- лично в образовательное учреждение.

4.2. При рассмотрении обращения общеобразовательное учреждение не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

4.3. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает либо наименование общеобразовательного учреждения, в которое направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.4. Гражданин вправе приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.5. В обращении, поступившем в общеобразовательное учреждение в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы либо их копии в письменной форме.

4.6. Обращение, поступившее в общеобразовательное учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

#### **5. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения**

5.1. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 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.
- текст письменного обращения не поддается прочтению. В течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, что его фамилия и почтовый адрес не поддаются прочтению;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;
- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в образовательное учреждение или одну и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение.

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

6.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в общеобразовательном учреждении, при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению 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 и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (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.

6.2. Должностные лица образовательного учреждения обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;
- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

6.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам образовательного учреждения при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

## **7. Личный прием граждан в общеобразовательном учреждении**

7.1. Личный прием граждан осуществляется руководителем общеобразовательного учреждения и его заместителями (далее – руководство) в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным руководителем общеобразовательного учреждения. График приема граждан руководством общеобразовательного учреждения размещается на официальном сайте и информационном стенде общеобразовательного учреждения.

7.2. В случае обращения гражданина к руководству общеобразовательного учреждения по срочному, с точки зрения гражданина, вопросу, то приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

7.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (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 личного приема, о чем делается запись в карточке личного приёма гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.5. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

7.6. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию образовательного учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

7.8. Контроль над соблюдением порядка рассмотрений обращений осуществляется должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

7.9. Регистрация обращений граждан и содержание обращения заносятся уполномоченными на то лицами в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью (приложение).

7.10. Организация приема граждан осуществляется в рабочих кабинетах должностных лиц образовательного учреждения.

## **8. Работа к работе с письменными обращениями граждан в общеобразовательном учреждении**

8.1. Поступающие в общеобразовательное учреждение письменные обращения принимаются уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

8.2. При приеме письменных обращений проверяется правильность адреса корреспонденции, вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов.

8.3. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

8.4. Регистрация письменных обращений граждан, поступивших в образовательное учреждение, производится уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, в журнале регистрации обращений.

8.5. На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер.

8.6. Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.

8.7. Повторными считаются обращения, поступившие в общеобразовательное учреждение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению. Не считаются повторными обращения одного и того же лица, но по разным вопросам, а также обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

8.8. Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

8.9. Прошедшие регистрацию обращения граждан передаются для рассмотрения руководителю общеобразовательного учреждения.

8.10. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников общеобразовательного учреждения не может направляться этим должностным лицам и сотрудникам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

8.11. Обращения, рассмотренные руководителем общеобразовательного учреждения, передаются уполномоченному лицу, ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции в журнале и последующего направления

обращения заместителям руководителя или соответствующим сотрудникам для рассмотрения и подготовки ответа.

8.12. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

8.13. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

8.14. Результаты рассмотрения обращения сообщаются гражданину. Ответ должен быть конкретным, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

8.15. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание ответа по его сути.

8.16. Ответы на обращения граждан подписывают руководитель образовательного учреждения.

8.17. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

8.18. 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.

8.19. Оформленные надлежащим образом ответы передаются уполномоченному лицу общеобразовательного учреждения, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

8.20. Ответ на обращение, поступившее в общеобразовательное учреждение в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

8.21. Материалы исполненного обращения с копией ответа заявителю хранятся в общеобразовательном учреждении.

8.22. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

## **9. Организация контроля за исполнением Порядка**

9.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

9.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

9.3. Организация контроля за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан в общеобразовательном учреждении.

9.4. Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в ближайшие семь дней ответственному лицу за организацию работы с обращениями граждан в общеобразовательном учреждении, руководителю общеобразовательного учреждения.

9.5. Ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителей руководителя общеобразовательного учреждения.

9.6. Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц образовательного учреждения ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **10. Срок действия Положения**

10.1. Срок действия данного Положения неограничен.

10.2. При изменении нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность общеобразовательного учреждения, в Положение вносятся изменения в соответствие с установленным порядком.

