


«Согласовано»

Председатель профкома

 Битюкова Н.В.

«29» 11 2024 г.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: CC2813D9-426B-4597-99E1-81E36598EEDC

Владелец: Сулейманова Наталья Николаевна

29.11.2024 14:25 (МСК)

им. Александра Невского

Сулейманова Н.Н.



2024 г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

### о порядке рассмотрения обращений граждан

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) разработано в соответствии Федеральным Законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» с изменениями и дополнениями; Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).

1.2. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в Муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении средней общеобразовательной школе № 16 поселка городского типа Ильского муниципального образования Северский район имени Святого Благоверного князя Александра Невского (далее – МБОУ СОШ № 16 пгт Ильского МО Северский район им. Александра Невского)

1.3. Положение настоящего порядка распространяется на все обращения граждан, поступившие в организацию от получателей образовательных услуг: обращения в устной форме; обращение в письменной форме; в форме электронного документа, том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал); по телефону, по электронной почте, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Для целей настоящего положения используются следующие основные термины:

1) Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в школу или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)"

(далее - Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

2) Предложение – пожелания или рекомендация по улучшению отдельных направлений деятельности школы, совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих ее деятельность.

3) Заявление - просьба гражданина о предоставлении какой-либо информации или документа, 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 школы и должностных лиц, либо критика должностных лиц;

4) Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

## **2. Организация делопроизводства**

2.1. Организация работы с письмами и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

2.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письменным и устным обращениям граждан возлагается на руководителя образовательного учреждения.

2.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется секретарем образовательного учреждения.

2.4. Принятие решения по рассмотрению письменных и устных обращений граждан осуществляется руководителем образовательного учреждения.

2.5. Непосредственное исполнение поручений по письменным и устным обращениям - граждан осуществляется ответственными работниками образовательного учреждения.

## **3. Требования к обращению**

3.1. В обращении в письменной форме гражданин в обязательном порядке указывает наименование школы, фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, а так же свои фамилию, имя, отчество (последнее - ори 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 случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

3.2. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать: свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии); адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.3. 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.

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

— если в обращении не указана фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) 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;

— если 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;

— если 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,

— если в обращении в письменной форме 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;

— если по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.5. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 3.1-3.3. настоящего положения, признаются анонимным и рассмотрению не подлежит.

3.6. Обращение граждан в письменной форме и материалы к ним, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

#### 4. Прием и регистрация обращений граждан

4.1. Все поступающие в образовательное учреждение обращения граждан подлежат обязательному рассмотрению и регистрируются в течение трех дней с момента поступления в МБОУ СОШ №16 пгт Ильского МО Северский район им. Александра Невского или должностному лицу.

4.2. В случае необходимости, рассматривающие обращение учреждение или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

4.3. Поступающие обращения с копиями документов прикрепляются к тексту обращения. Полученные подлинники документов, ценные бумаги возвращаются гражданам по акту.

4.4. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

4.5. Поступившие письма граждан регистрируются секретарем образовательного учреждения в журнале учета. Регистрационный (входящим) номер письма состоит из порядкового номера поступившего обращения в пределах календарного года и индекса дела по номенклатуре. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер. Если письмо переслано, то в журнале (в графе «примечание») указывает, откуда оно поступило (от администрации, городской прокуратуры, отдела образования и т.д.). Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя. В журнале учета и регистрационно-контрольных карточках присваивается очередной регистрационный номер.

4.6. После регистрации обращения направляются директору МБОУ СОШ №16 пгт Ильского МО Северский район им. Александра Невского для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

4.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня 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.

4.8. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к 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 соответствующим должностным лицам.

4.9. Учреждение или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

## **5. Порядок рассмотрения обращений в письменной (электронной) форме**

5.1. Письменное обращение, поступившее в МБОУ СОШ №16 гпгт Ильского МО Северский район им. Александра Невского или должностному лицу рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. В исключительных случаях срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.2. Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки рассматриваются в срок не более 15 дней.

5.3. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

5.4. Исполнитель, назначенный руководителем, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки руководителю на утверждение.

Содержание проекта ответа мне должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

5.5. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

5.6. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы.

5.7. Запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой — заявителю обращения, третий остается в школе.

5.8. При получении проекта ответа на обращение руководитель проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации соответствия выводов действующему законодательству. При согласии с представленным проектом ответа, руководитель передает его для направления заявителю. Если не согласен, возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

5.9. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

5.10. Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности.

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.

5.11. 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.

## **6. Организация личного приема граждан. Порядок рассмотрения устных обращений**

6.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц относящихся к компетенции МОО, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

6.2. Личный прием граждан проводится директором школы и уполномоченными на то лицами.

6.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

6.5. Содержание устного обращения заносится в журнал учета обращений граждан при проведении личного приема, заполняется карточка личного приема граждан. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.6. 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, как правило, дается ответ в устной форме.

## **7. Обобщение и анализ обращений, поступивших МОО**

7.1. Директор образовательного учреждения и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.2. Обобщение обращений можно осуществлять по следующей примерной классификации: по адресу обращений (в том числе поступающих из вышестоящих организаций и др.): по типам и видам образовательных учреждений; сколько получено и рассмотрено коллективных, индивидуальных, анонимных обращений; по направлениям работы (по классификатору тем).

7.3. Проводится количественный и качественный анализ всех поступивших обращений с характеристикой фактов, изложенных заявителями и указанием результатов: в частности, какие факты подтвердились полностью или частично. По результатам анализа представляется информация с конкретными рекомендациями по совершенствованию работы, в данном вопросе. Материалы оформляются в виде обобщенных сведений, таблиц и аналитических справок.

7.4. Аналитическая информация по итогам работы с обращениями граждан подготавливается за календарный год (по кварталам).

## **8. Формирование и хранение дел по письмам и устным обращениям граждан**

8.1. Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения должны быть возвращены секретарю со всеми относящимися к ним материалами для централизованного учета и формирования дел. Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителя запрещается.

8.2. Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

8.3. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.

8.4. Письма и материалы по устному рассмотрению обращений граждан хранятся пять лет, после чего уничтожаются.

8.5. По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их

уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается директором образовательного учреждения.

## **9. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан**

9.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на директора школы.

9.2. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответов в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.п.) не снимает с директора школы ответственность за своевременное качественное рассмотрение обращений граждан.

9.3. Лица, виновные в нарушении законодательства об обращениях граждан несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

## **10. Заключительные положения**

10.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом школы и вводится в действие в установленном им порядке.

10.2. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан.