

Утверждено приказом № 33  
от « 02 » февраля 2024 г.

**Положение**  
**о работе с обращениями граждан в**  
**Муниципальном общеобразовательном**  
**учреждении «Победненская школа»**  
**Джанкойского района Республики Крым**

Победное, 2024

## 1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и обеспечивает регламентацию работы с обращениями граждан в Муниципальном общеобразовательном учреждении «Победненская школа» Джанкойского района Республики Крым (далее по тексту – МОУ «Победненская школа»).
- 1.2. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления, предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией Российской Федерации права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.
- 1.3. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.
- 1.4. **Обращение гражданина** (далее – обращение) – направленные должностному лицу МОУ «Победненская школа» в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в МОУ «Победненская школа».

**Заявление** – обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

**Жалоба** – обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями должностных лиц.

**Устное обращение** – обращение гражданина, изложенное в устной форме, в том числе во время личного приема граждан должностными лицами МОУ «Победненская школа».

**Электронное обращение** – обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи или направленное через электронную приемную на официальном сайте МОУ «Победненская школа».

**Личный прием граждан** – прием граждан должностными лицами (директором, заместителями директора, специалистами) МОУ «Победненская школа» согласно утвержденному графику.

**Коллективное обращение** – обращение двух или более граждан по общему для них вопросу.

**Предложение** – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности МОУ «Победненская школа».

**Повторными** считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

**Анонимными** считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

- 1.5. При рассмотрении обращения должностным лицом МОУ «Победненская школа» 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 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, указанных в разделе 4 настоящего Положения, 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.
- 1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.
- 1.7. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, персональных данных, 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 другому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 1.8. Обращение, поступившее в МОУ «Победненская школа» или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

## **2. Требования к письменному обращению**

- 2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает 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, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
- 2.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
- 2.3. Обращение, поступившее в МОУ «Победненская школа» в форме электронного документа, через электронную приемную на официальном сайте МОУ «Победненская школа» подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

## **3. Организация работы с обращениями**

- 3.1. Ответственность за организацию работы с обращениями и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора МОУ «Победненская школа».
- 3.2. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется заместителями директора школы, руководителем структурных

подразделений, специалистами, классными руководителями, которые, при необходимости, составляют письменный ответ на обращение.

3.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МОУ «Победненская школа» секретарем руководителя, ответственным за ведение делопроизводства в Журнале учета письменных обращений (Приложение 1). В журнале учета письменных обращений указываются:

- фамилия, инициалы гражданина(граждан), подающих обращение, в именительном падеже;
- адрес гражданина(граждан), подающих обращение;
- дата поступления обращения;
- краткое содержание обращения;
- дата ответа;
- результаты рассмотрения;
- исполнитель.

Поступившие документы в виде подлинников или копий подлинников прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения делается соответствующая отметка в журнале регистрации).

3.4. Директор МОУ «Победненская школа» или должностное лицо, которому обращение направлено на рассмотрение:

- Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 4 настоящего Положения;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора школы передаются на исполнение специалисту.

3.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора МОУ «Победненская школа», направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

3.7. Заместители директора и другие специалисты МОУ «Победненская школа» по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней представить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.8. Письменное обращение, поступившее в МОУ «Победненская школа», рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

- 3.9. В исключительных случаях директор МОУ «Победненская школа» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина (граждан).
- 3.10. Ответ на обращение подписывается директором МОУ «Победненская школа». Дата исполнения и исходящий номер письма проставляются секретарем руководителя после того, как письмо подписано.
- 3.10.1. Ответ на обращение, поступившее в МОУ «Победненская школа» или должностному лицу в форме электронного документа:
- направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении;
  - публикуется в электронной приемной на официальном сайте МОУ «Победненская школа».
- 3.10.2. Ответ на обращение, поступившее в МОУ «Победненская школа» или должностному лицу в письменной форме:
- Направляется по почтовому адресу, указанному в обращении (Приложение 3).
  - передается лично, с подписью заявителя вручении копии ответа.

#### **4. Личный приём граждан**

- 4.1. Личный прием граждан осуществляется директором МОУ «Победненская школа» и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через официальный сайт МОУ «Победненская школа» и информационный стенд.
- 4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 4.3. Содержание устного обращения заносится в Журнал личного приема и устных обращений граждан. Ход рассмотрения фиксируется в Журнале личного приема и устных обращений граждан (Приложение 2).
- 4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в Журнале письменных обращений граждан. Ход рассмотрения обращения заносится в Журнал письменных обращений граждан.
- 4.5. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными или носят консультативно-информационный характер и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно, в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

#### **5. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

- 5.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном 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.
- 5.2. МОУ «Победненская школа» или должностное лицо при получении письменного обращения, 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 сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления

правом.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

- 5.3. В случае если 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, директор МОУ «Победненская школа» , должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
- 5.4. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих 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.
- 5.5. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в МОУ «Победненская школа» или соответствующему должностному лицу.

## **6. Контроль за исполнением письменных обращений граждан**

- 6.1. Контроль за исполнением решения по рассмотрению письменных обращений граждан осуществляется директором МОУ «Победненская школа» .
- 6.2. Письма, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль».
- 6.3. Организация контроля, ход сроков исполнения обращений граждан фиксируются.
- 6.4. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.
- 6.5. Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением, – 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Федеральной архивной службой России.
- 6.6. Срок действия положения неограничен. При изменении законодательства в Положение вносятся изменения в установленном порядке.

**Журнал регистрации письменных обращений граждан**

<b>ФИО заявителя</b>	<b>Адрес заявителя</b>	<b>Дата поступления обращения</b>	<b>Содержание обращения</b>	<b>Исполнитель</b>	<b>Результаты рассмотрения (дата ответа, подпись исполнителя)</b>	<b>Приложения</b>

**Журнал личного приема и устных обращений граждан**

<b>Дата обращения</b>	<b>ФИО заявителя</b>	<b>Принял ФИО должностного лица</b>	<b>Краткое содержание обращения</b>	<b>Направлено исполнителю</b>	<b>Результаты рассмотрения (дата ответа)</b>	<b>Подпись исполнителя</b>

О рассмотрении обращения

Уважаемая ИО!

Ваши обращения по вопросу (суть вопроса), рассмотрены.  
(далее – текст ответа по существу поставленных вопросов)

Директор школы \_\_\_\_\_

И.О. Фамилия  
(000)000-00-00