#### ОТЯНИЯП СОГЛАСОВАНО **УТВЕРЖДАЮ** Директор МБОУ «Грушевская на заседании профсоюзного на заседании педагогического комитета МБОУ «Грушевская средняя общеобразовательная совета МБОУ «Грушевская средняя средняя общеобразовательная школа» городского округа Судак (Чепухина Л.Д.) общеобразовательная школа» школа» городского округа Судак городского округа Судак Протокол № 5\_\_\_\_ Приказ от 24. 01. 2022 г. № 40 Протокол № 5 от 21.01, 2022 г. от 24. 01. 2022 г.

#### Регистрационный номер 3/6

#### ПОЛОЖЕНИЕ

# Положение опорядкерассмотрения обращений гражданв МБОУ «Грушевская средняя общеобразовательная школа» городского округа Судак

#### 1. Общиеположения

- 1.1. Настоящее Положение определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан в МБОУ, атакжеконтрользаихисполнением.
- 1.2. Регулирующее действие Положения распространяется на обращения , полученные в письменной или устной форме на личном приеме директором ОО, попочте, телефону, электронной почте и иными информационными системами общего пользования.
- 1.3. Рассмотрение обращений граждан в ОО регламентируется следующиминормативнымиправовымиактами:
  - Конституцией Российской Федерацией;
  - Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в РоссийскойФедерации»;
  - Федеральнымзакономот02.05.2006№59-ФЗ(ред.от27.12.2018)«ОпорядкерассмотренияобращенийгражданРосс ийской Федерации»;
  - Федеральным законом РоссийскойФедерации от 27.07.2006№ 149-ФЗ«Обинформации,информационныхтехнологияхиозащитеинформации»;
  - Федеральным законом РФот 27.07.2006№152-ФЗ«Оперсональных данных».
    - 1.4. Основные термины, используемые в Положении:

**Обращение гражданина** (далее — Обращение) — направленное в ОО иликонкретному должностному лицу, в письменной форме или в форме электронногодокумента, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

**Предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельностиОО.

Заявление — просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо со-общение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках вработеОО идолжностных лиц,

либокритикадеятельностиОО и должностныхлиц.

**Жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересовдругихлиц.

- 1.5. Сведения о месте нахождения ОО, почтовом адресе для направления об-ращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления об-ращений; информация о личном приеме граждан директором ОО, его заместителя-ми размещаются на информационном стенде и официальном сайте ОО в информационно-телекоммуникационнойсети«Интернет».
  - 1.6. Обращениягражданмогутбытьнаправлены:
  - почтой России поадресу: 298020, Республика Крым, г. Судак, с. Грушевка,
  - ул. Ласкина, 30
  - электроннойпочтойпоадресу:sudak\_grushevka@mail.ru;
  - через официальный сайт
  - потелефонам: +7(36566)39 3 66(приемная).
- 1.7. Всеобращенияграждан,поступающиевООподлежатобязательномурасс мотрению.
- 1.8. Отказвприемеобращений, рассмотрение которых входит в компетенцию ОО, недопустим.

## 2. ПравагражданиобязанностидолжностныхлицООприрассмотренииоб ращений

- 2.1. Прирассмотренииобращения ООгражданинимеет право:
- 2.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться спросьбой обихистребовании, втом числев электронной форме.
- 2.1.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотренияобращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы другихлиц и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющиегосударственнуюилиинуюохраняемуюфедеральнымзакономтайну
- 2.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращениивопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенциюкоторых входитрешениепоставленных вобращении вопросов.
- 2.1.4. 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.
  - 2.1.5. Обращатьсясзаявлениемопрекращениирассмотренияобращения.
  - 2.2. ДолжностныелицаОО:
- 2.2.1. Обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости с участием граждан, направившихобращения.
- 2.2.2. Запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращений документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органовдознания предварительного следствия.

- 2.2.3. Принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свободизаконных интересов граждан.
- 2.2.4. Дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов.
- 2.2.5. Уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрениев другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностномулицувсоответствиисихкомпетенцией.
- 2.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицампри рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этимгражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинстваграждан.
  - 2.4. Основнымитребованиямиккачествурассмотренияобращенийявляются:
  - достоверностьпредоставляемойзаявителяминформацииоходерассмотренияоб ращения;
  - четкостьвизложенииинформации;
  - полнотаинформированиязаявителейоходерассмотренияобращения;
  - удобствоидоступностьполучения информации заявителями опорядкерассмотре ни яобращений.
- 2.5. Требования, учитывающие особенностираюты собращения миграждан вэл ектронной форме:
  - обеспечение возможности получения заявителями информации о работе собращенияминасайтеОО;
  - обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронногодокумента представления заявителю электронного сообщения, подтверждающегопоступлениеобращениявОО.

### 3. Рассмотрениеписьменныхобращенийиобращенийграждан, поступивших поэлектронной почте

- 3.1. ПоступающиевООписьменныеобращенияпринимаются секретаремОО.
- 3.2. Вцеляхобеспечениябезопасностиприработесписьменнымиобращениямио ниподлежатобязательномувскрытию ипредварительномупросмотру.
  - 3.3. Приприемеписьменных обращений:
- проверяетсяправильность адресностикорреспонденции;
- вскрываютсяконверты, проверяетсяналичиевних документов;
- поступившиесписьмомдокументыподкалываютсяподскрепку послетекстаписьма, затемподкалываетсяконверт.
- 3.4. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почтуневскрытыми.
- 3.5. Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в ОО, регистрируются секретаремвтечение трехдней смомента их поступления.
- 3.6. Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в ОО поэлектронной почте, регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан(приложение№2).
- 3.7. Журнал регистрации обращений граждан включает в себя следующиеразделы:
  - регистрационныйномер;
  - датарегистрацииобращения;

- видпередачиобращения (почтой, электронной почтой т.д.);
- сведения оповторностии обосуществлении контроля;
- фамилия, имя, отчествозаявителя, егоадрес;
- аннотация(краткоесодержаниеобращения);
- срокисполненияобращения;
- резолюция(исполнитель,содержаниепоручения,автор,дата);
- отметкаобисполнении обращения.

Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которогопросятнаправитьответ.

- 3.8. На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационныйномер.
- 3.9. Анонимные обращения (обращение лица (группы лиц) без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты, личной подписи) не подлежат регистрации исоответственно рассмотрению. Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемсяилисовершенномпреступлении, незамедлительнонаправляются для проверки вправоохранительные органы.
- 3.10. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержаниявопросавтот жеденьнаправляются длярассмотрения директору ОО.
- 3.11. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ОО, втечение 7 (семи) дней со дня их регистрации пересылаются секретарем в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлениемгражданина, направившегообращение.
  - 3.12. Основания для отказаврассмотрении обращения:
- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилиягражданина, направившего обращение, илиадрес, покоторомудолженбыть на правленответ;
- 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 органв соответствии сего компетенцией;
- текстписьменногообращениянеподдаетсяпрочтению.
- 3.13. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если:
- обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранеерассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотраранее принятогорешения;
- обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозыжизни, здоровью и имуществу должностного лица, а такжечленамего семьи.
- 3.14. В случаях, указанных в пункте 3.12 настоящего раздела, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.
- 3.15. По письменному обращению и обращению, поступившему по электроннойпочте, руководителем должнобыть принятоодноизследующих решений о:
  - принятиикрассмотрению;
  - направлениивдругие организациииучреждения;
  - приобщениикранеепоступившемуобращению;

- сообщениигражданинуоневозможностирассмотренияегообращения;
- сообщениигражданинуопрекращениипереписки.
- 3.16. Директор ОО рассматривает обращения граждан и определяет должностноелицо,исрокиподготовкиответазаявителю(приложение№1).
- 3.17. Должностное лицо готовит ответ на письменное обращение граждан, ипередает его секретарю для подписи директором, регистрации и отправки на указанный гражданином почтовый адрес с уведомлением, либо (и) на адрес электрон-нойпочты.
- 3.18. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрен ие обращений вравной степенине сутвсе указанные врезолюции исполнители.
- 3.19. Если в поручении по обращению несколько исполнителей, то они непозднее, чем за 5 (пять) дней до истечения срока ответа на обращение, представляютответственномуисполнителюотчётдлясоставленияответа.
- 3.20. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены всепоставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающиеответы.
- 3.21. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для за-ключенияи обоснованногопринятиярешения.
- 3.22. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней содня их регистрации, если в резолюции не указан другой срок исполнения. Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются в течение 10 (десяти) дней. Окончанием срока рассмотрения обращения считается датарешениявопроса.
- 3.23. Приневозможностиисполненияобращениявсроки, установленные пункто м 3.22 настоящего раздела, необходимо решить вопрос о продлении срокарассмотрения. Продлить срок рассмотрения обращения может только директор, нонеболее чемна одинмесяц.
  - 3.24. Результатырассмотренияобращениясообщаются его автору.
- 3.25. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылкина нормативныеправовыеакты.
  - 3.26. ОтветынаобращениягражданподписываетдиректорОО.
- 3.27. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Информация о персональных данных заявителей хранитсяи обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о пер-сональных данных.
- 3.28. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, принаправленииписьменного обращениявгосударственныйорган, органместного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решениепоставленных вобращении вопросов.
- 3.29. Перед передачей ответов заявителям на отправку секретарь проверяетналичие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициаловкорреспондентаи исходящегономераписьма.
- 3.30. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются секретаремадресатампочтовымотправлением.

- 3.31. ОбращениягражданмогутпоступатьвООвэлектронномвиде, какпоэлектр оннойпочте, такичерез разделофициального сайта.
- 3.32. Обращения,поступившиенаофициальныйэлектронныйадресОО,поступа ютсекретарю.
- 3.33. Секретарь, отвечающий заприем электронной почты, передает поступивши еобращения директору ОО.
- 3.34. Директоррассматриваетэлектронныеобращениягражданиопределяетдол жностноелицо, срокиподготовкиответазаявителю.
- 3.35. Ответственныелицаготовятответввидеобратногосообщения, согласовыв аютсдиректоромипередаютегосекретарюруководителя.
- 3.36. Должностныелица, указанные вприложении № 1, несутответственсть задос товерностьинформации, содержащейся вобратном сообщении.
- 3.37. Ответввидеобратногосообщениянаправляется секретаремпоадресуэлектр оннойпочты, указанному вобращении в течение 30 днейсмомента получения.

#### 4. Личныйприемграждан

- 4.1. Личный прием граждан в ОО осуществляется директором и его заместителямивсоответствиисграфикомприемаграждан.
- 4.2. В случае обращения гражданина к директору по срочному с точки зрения гражданина вопросу, прием данного гражданина осуществляется в ближайшеевремянезависимоотграфикаприема.
- 4.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющийеголичность.
- 4.4. Вовремяличногоприемагражданинделаетустноезаявлениелибооставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его или третьих лиц нарушенных прав, свободизаконных интересов.
- 4.5. Содержание устного обращения заносится в Журнал учета приема граждан (приложение № 3). В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответна обращение может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаяхдается письменный ответ по существу поставленных в устном обращении гражданинавопросов.
- 4.6. Есливходеличногоприемавыясняется, чторешение поднимаемых граждан ином вопросов не входит в компетенцию ОО, гражданину разъясняется, кудаивка компорядкеем уследуетобратиться.
- 4.7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотренииего обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращениивопросов.
- 4.8. Устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале не регистрируются.

#### 5. Результатырассмотренияобращенийграждан

5.1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входитрешениепоставленных вобращении вопросов;
- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в формеэлектронногодокумента)сизложениемпричин отказа.
- 5.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в формеэлектронногодокумента.

#### 6. Анализобращенийграждан,поступившихвОО

Директор ОО систематически анализирует обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устраненияпричин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщает предложения, принимает меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений.

#### 7. Формированиеделпообращениямграждан

- 7.1. Обращенияграждан, копииответовнанихидокументы, связанные сихрассмо трением (разрешением), формируются вдела.
  - 7.2. Дела, формируемые по обращениям гражданх ранятся в ОО.
  - 7.3. Поистечении установленных сроков хранения дела подлежат уничтожению.
- 7.4.Ответственностьзасохранностьикомплектностьдокументовпообращениямгражданвозлагае тсянасекретаря ОО.

# **ПЕРЕЧЕНЬ** лиц,ответственныхзарассмотрениеобращенийграждан,поступившихвОО

$N_{\underline{0}}N_{\underline{0}}$	Направление деятельности, к	Ответственный зарассмотрение обраще-
п/п	которомуотноситсяобращение	нийграждан
1	Наименованиеобразовательнойорганизации, место нахождения, телефон, адрессайта, адрессатта, адрессайта, адрессайта, адрессайта, адрессайта, адрессайта	СекретарьОО
2	Законодательные инормативные документы	Директор
3	Педагогическая деятельность; перевод, в осстановление и отчисление обучаю - щихся	Директор
4	ПриемгражданвОО	Директор
5	Обращенияпокадровымвопросам	Директор
6	Обеспеченностьучебнойлитературой	Педагог-библиотекарь
7	Посещениеиуспеваемостьобучающих-ся,нарушениедисциплины вшколе	Заместительдиректорапоучебнойработе
8	Обращенияпособлюдениюзаконных правсотрудников	Председательпрофкома
9	Финансовыевопросы	Директор
10	Дополнительноеобразованиеивне- урочнаядеятельность	Заместительдиректораповоспитатель- нойработе
11	Охранатруда	Специалистпоохранетруда

### Журнал регистрацииобращенийгражданвОО

Регистрационный	Дата реги-	Вид переда-	Сведения	Фамилия,	Аннотация(	Срок ис-	Резолюция(ис	Отметка
номер	страции об-	чи обраще-	оповторности	имя, от-	краткоесод	полненияо	полнитель,со	обисполнен
	ращения	ния	иоб осуществ-	чество	ержаниеоб	бращения	держаниепор	ииобращен
		(почтой,пот	лении кон-	заявителя,	ращения)		учения, автор,	ия
		елефо-	троля	адрес			дата)	
		ну, элек-						
		тронной						
		почтой)						

### Журнал учетаприемагражданвОО

$N_0N_0$	Датап	Фамилия,им	Адрес,место	Краткоесодер-	Какое	Кто прини-
$\Pi/\Pi$	риема	я, отче-ство	работы посе-	жание обраще-	приняторешени	мал (фами-
		посети-теля	тителя	<b>R</b> ИН	e,	лия, под-
					комупоручена	пись)
					про-верка,	
					исполне-	
					ние,ответпосе-	
					тителю	