

ПРИНЯТО

Совет Учреждения

Протокол № 1

«29» августа 20 14 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор школы

Г.В. Москвина

приказ от «01» 09 20 14 г. № 46-у

## ПОЛОЖЕНИЕ

### О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В БОУ г. Омска «Средняя общеобразовательная школа № 98»

#### 1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ, Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ.
- 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 образовательном учреждении.
- 1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять в образовательное учреждение коллективные обращения. Обращения могут быть направлены по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.
- 1.4. Для реализации целей Положения используются следующие основные термины:
  - обращение гражданина (далее – обращение), направленное в образовательное учреждение – это письменное предложение, заявление, жалоба, а также устное обращение гражданина;
  - предложение – пожелание или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности школы, совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность образовательного учреждения;
  - 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 обращение о нарушении законов или иных

нормативных актов, недостатках в работе образовательного учреждения, либо критика должностных лиц;

- жалоба – претензия гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов других лиц, вследствие нарушения работниками образовательной организации требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.

## 2. Требования к обращению

- 2.1. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование образовательного учреждения, фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения, дат и личную подпись. В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.
- 2.2. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать: свои фамилию, имя, отчество (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. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может документы или их копии направить по почте.
- 2.3. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество (при наличии) одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилия инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного), по которому следует направить ответ.
- 2.4. Ответ на обращение граждан не дается в следующих случаях:
  - если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
  - если 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;

- 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 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.

2.5. Обращения граждан, не содержащих данных, указанных в пунктах 2.1-2.3 настоящего Положения, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

2.6. Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

### 3. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений.

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в школу.

3.2. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется работником школы, ответственным за работу с обращениями граждан в журнале обращений граждан (приложение 1)

3.3. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется руководителем школы, которой назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

3.4. Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения гражданин уведомляется официально.

- 3.5. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.
- 3.6. Исполнитель, назначенный руководителем, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки руководителю на утверждение.
- 3.7. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.
- 3.8. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма – запросы. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.
- 3.9. Запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой – заявителю обращения, третий остается в школе.
- 3.10. 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 на доработку с указанием сроков устранения недостатков.
- 3.11. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких – либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.
- 3.12. Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, и 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.

3.13.

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.

#### 4. Организация личного приема граждан.

##### Порядок рассмотрения устных обращений.

- 4.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся школы, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.
- 4.2. Как правило, прием граждан осуществляется руководителем школы. При необходимости руководитель может для решения вопроса пригласить своих заместителей, заведующих отделениями, преподавателей или других работников школы.
- 4.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт школы.
- 4.4. При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.
- 4.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение 2). 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 4.6. 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.

- 4.7. Информация об устных обращениях может быть включена в журнал обращений.

#### 5. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

- 5.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на руководителя школы.

- 5.2. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.д.) не снимает с руководителя школы ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

- 5.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков или порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### 6. Заключительные положения.

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

- 6.2. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращения граждан.

## Форма журнала обращений

№ № п/п	Дата поступлен ия обращения	Ф.И.О. Гражданина, родителя (законного представите ля)	Ф.И.О. учащего ся	Адрес места жительства гражданина, родителя (законного представите ля)	Краткое содержан ие обращени я	Должность , Ф.И.О. исполните ля	Информац ия об исполнени и (принятое решение)
1	2	3	4	5	6	7	8

Форма карточки личного приема гражданина

КАРТОЧКА  
личного приема гражданина

Сведения о заявителе:

\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчества гражданина)

\_\_\_\_\_

(почтовый адрес, адрес места жительства гражданина)

Прием осуществлял:

\_\_\_\_\_

( должность, фамилия, инициалы)

Краткое содержание устного обращения гражданина:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Результаты устного приема:

Дано устное разъяснение:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Принято письменное обращение для передачи на рассмотрения в :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(должность лица производившего личный прием)

\_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_

(фамилия и инициалы)

Дата приема: « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_

Регистрационный № \_\_\_\_\_