

ПРИНЯТО  
на заседании Управляющего совета  
МБОУ СОШ № 23  
протокол от 29.05.2015 г. № 4



## Положение о порядке рассмотрения обращений граждан

### 1. Общие положения

1.1. Данное Положение разработано муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением средней общеобразовательной школой № 23 с углубленным изучением отдельных предметов (далее - Учреждение), в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (в ред. Федеральных законов от 29.06.2010 № 126-ФЗ, от 27.07.2010 № 227 - ФЗ, от 07.05.2013 № 80 - ФЗ, 02.07.2013 №182 – ФЗ, 24 ноября 2014 № 357 - ФЗ, 3 ноября 2015 г № 305 -ФЗ).

1.2. Данное Положение регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в Учреждение, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан.

1.3. Установленный Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Для реализации целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

- обращение гражданина, направленное в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.
- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов Учреждения, регулирующих деятельность ее деятельность; развитию общественных отношений, улучшению сфер деятельности Учреждения;
- 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, либо критика деятельности 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 представителя власти, либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении (директор, его заместители).

## **2. Права гражданина при рассмотрении обращения**

2.1. При рассмотрении обращения в Учреждение гражданин имеет право:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 2) 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;
- 3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов за исключением случаев, указанных в п. 6 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;
- 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;
- 5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

## **1. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

3.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Учреждение с критикой деятельности, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;

3.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, 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 должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

#### **4. Порядок приёма, регистрации и рассмотрения письменного обращения**

4.1. Учреждение принимает письменное обращение непосредственно на имя директора Учреждения или лица, исполняющего обязанности директора, а также указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при 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 письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.2. Обращение, поступившее должностному лицу в форме электронного документа, 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.

4.3. Поступившие письменные обращения регистрируются в течение трех дней с момента поступления в Учреждение в журнале регистрации обращений, заявлений, жалоб граждан, в котором:

- обращению присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя (в именительном падеже) и его почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения (при наличии). Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый заявитель или заявитель, в адрес которого просят направить ответ;
- указывается краткое содержание обращения, ответственный исполнитель, пишется резолюция.

#### **5. Рассмотрение обращения**

5.1. После регистрации директор Учреждения направляет обращение на рассмотрение должностным лицам согласно их должностных обязанностей, в день регистрации или на следующий день. В отдельных случаях приказом директора для рассмотрения обращения может быть создана комиссия, председателем которой назначается заместитель директора.

5.2. Должностные лица обращаются к соисполнителям рассматриваемого обращения (учителям, педагогу-психологу, социальному педагогу и другим лицам), которые дают ответственному за рассмотрение обращения (не позднее окончания половины срока, установленного для рассмотрения обращения), свои предложения и разъяснения в соответствии с их должностными обязанностями.

5.3. При необходимости для установления истинности фактов, изложенных в обращении гражданина, возможно собеседование с учащимися с согласия или в присутствии их родителей (законных представителей).

5.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора Учреждения, 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, за исключением случая, указанного в п. 6 настоящего Положения.

5.5. 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.

5.6. Государственный орган, орган местного самоуправления 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.

5.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение тем должностным лицам, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

5.8. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным п. 5.7 настоящего Положения, невозможно направление жалобы должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

5.9. В случае необходимости рассматривающие обращение должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

5.10. Должностное лицо:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) 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, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- 4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных п. 6 настоящего Положения;
- 5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- 6) в случае полученного запроса от государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, в установленном порядке в течение 15 дней предоставляет 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

## **6. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

6.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, 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.

6.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.3. 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.

6.4. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.5. В случае если 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.

6.6. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается Учреждением в установленном порядке.

## **7. Сроки рассмотрения письменного обращения**

7.1. Письменное обращение, поступившее должностному лицу в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

7.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного п. 5.1. настоящего Положения, должностное лицо 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.

## **8. Подготовка ответов на обращения граждан**

8.1. При подготовке ответов на письменные обращения граждан ответственный за рассмотрение обращения гражданина рассматривает его в соответствии с резолюцией директора.

8.2. Директор или должностные лица, ответственные за рассмотрение обращения, изучают обращение гражданина и материалы к обращению гражданина, в том числе в целях установления обоснованности доводов автора обращения и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и при необходимости подготавливают письмо или делают запрос по телефону в соответствующие органы и организации в целях получения в установленный срок дополнительной информации по существу вопросов, изложенных в обращении гражданина.

8.3. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа гражданину и направляет его на подпись руководителю.

8.4. Обращение гражданина считается рассмотренным, если дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

8.5. При рассмотрении обращения граждан с выездом на место в присутствии заявителя, заявитель письменно подтверждает, что получил ответы на поставленные вопросы, обращение снимается с контроля.

8.6. Ответ гражданину за подписью директора или лица, исполняющего его обязанности регистрируется. После регистрации ответа осуществляется его отправка. Отправление ответов без регистрации не допускается.

8.7. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

8.8. Результатом рассмотрения письменных обращений граждан в Учреждение является разрешение поставленных в этих письменных обращениях вопросов и подготовка ответов заявителям либо подготовка сопроводительных писем о направлении письменных обращений по принадлежности и уведомлений заявителей.

## **9. Личный прием граждан**

9.1. Прием граждан по личным вопросам проводится в любое время, в соответствии с графиком работы директора. В случае отсутствия руководителя в часы приема, прием граждан осуществляют его заместители.

9.2. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

9.3. Содержание устного обращения заносится в журнале регистрации приема граждан по личным вопросам. 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 журнале регистрации приема граждан по личным вопросам. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению как обычное письменное обращение.

9.5. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, или разъясняет: где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

9.6. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию Учреждения, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

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

9.8. Помимо приема граждан администрация Учреждения оказывает гражданам консультативную помощь.

## **10. Контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений**

10.1. После регистрации ответа на обращение гражданина, подписанного должностным лицом, проверяется полнота представленных материалов и принимается решение о снятии обращения гражданина с контроля.

10.2. В Учреждении формируется дело по обращению гражданина. В дело собираются оригинал обращения, затем все материалы, отражающие процесс рассмотрения обращения гражданина в хронологической

последовательности, и экземпляра зарегистрированного ответа на обращение гражданина. Архивное хранение документов (дел) по письменным обращениям граждан осуществляется в Учреждении в соответствии с номенклатурой дел.

10.3. Директор и его заместители несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка рассмотрения обращений, решения, действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе исполнения функции.

10.4. Должностные лица осуществляет в пределах своей компетенции контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

## **11. Заключительные положения**

11.1. Данное положение размещается на сайте Учреждения для всеобщего ознакомления.

11.2. Положение вводится с момента утверждения директором Учреждения.

11.3.В Положение могут вноситься изменения и дополнения в соответствии с действующим законодательством.

11.4.Срок действия данного Положения до внесения соответствующих изменений.