

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение  
«Просторская средняя общеобразовательная школа»

Утверждаю:  
Директор МАОУ «Просторская СОШ»

 /Бакеева И. Р./  
Приказ № 30 от «19» марта 2021 г.



**ПОРЯДОК РАБОТЫ  
С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН  
В МАОУ «Просторская СОШ»  
(новая редакция)**

с. Просторы, 2021

## **1. Общие положения**

1.1. Предметом регулирования настоящего Порядка (далее - Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направления ответов в установленный законодательством РФ срок.

1.2. В соответствии с настоящим Порядком в школе обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами РФ или законодательством РФ.

1.3. Положение настоящего Порядка распространяется на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращение).

## **2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан**

2.1. Рассмотрение обращений граждан в школе регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом РФ от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»;
- законом РФ от 27.04.1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- Федеральным законом п. 3 ч. 6, ч. 7 ст. 28 «Компетенция, права, обязанности и ответственность образовательной организации» от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в РФ»;
- Гражданским процессуальным кодексом РФ от 14.11.2002 г. № 138-ФЗ.

## **3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений**

3.1. Сведения о месте нахождения школы, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте школы в сети Интернет: [prostory-kv@yandex.ru](mailto:prostory-kv@yandex.ru)

3.2. Почтовый адрес школы: 462882, Оренбургская область, с. Просторы, пер. Школьный, дом 2.

Телефон(ы) для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников школы: 8(35364) 2-34-41;

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: [prostory-kv@yandex.ru](mailto:prostory-kv@yandex.ru)

Номер телефакса для приема обращений граждан: 8(35364) 2-34-41;

3.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 462882, Оренбургская область, с. Просторы, пер. Школьный, дом 2.

График работы:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 13.30 до 15.30.

3.4. На официальном сайте школы, в средствах массовой информации, на информационных стендах школы должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения школы;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта школы;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц школы в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

3.5. Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается при входе в школу.

3.6. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в школу;
- по телефону;
- в письменном виде почтой в школу;
- электронной почтой в школу.

#### **4. Срок рассмотрения обращения**

4.1. Срок регистрации письменных обращений в школе с момента поступления – в течение трех дней с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

4.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции школы, в срок до семи дней со дня их регистрации в школе подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 настоящего Федерального закона.

4.3. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

4.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах.

4.5. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник школы, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

#### **5. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан**

5.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте или факсу в школу;
- электронной почтой в школу;
- лично в школу;
- по телефону.

5.2. В обращении заявитель указывает либо наименование школы, в которое направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.3. Обращение, поступившее в школу, подлежит обязательному приему.

#### **6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения**

6.1. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

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.

#### **7. Права граждан и обязанности должностных лиц школы при рассмотрении обращений**

7.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в школе, при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению 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, предусмотренных действующим законодательством;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

7.2. Должностные лица школы обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости
- с участием граждан, направивших обращения;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

7.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам школы при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

7.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в общеобразовательном учреждении являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения.

## **8. Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме**

8.1. Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте школы.

8.2. Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте школы форм заявлений и иных документов, необходимых для рассмотрения обращения.

## **9. Личный прием граждан в общеобразовательном учреждении**

9.1. Организация личного приёма граждан

9.1.1. Личный прием граждан осуществляется директором школы и его заместителями (далее – руководство) в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным директором школы.

9.1.2. График приема граждан руководством школы размещается на официальном сайте школы и на информационном стенде школы.

9.1.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

9.1.4. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его или обучающихся нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

9.1.5. Устные обращения гражданина регистрируются.

9.1.6. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

9.1.7. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию общеобразовательного учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

9.1.8. Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами непосредственно в базу данных по работе с обращениями граждан и в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

9.1.9. В обязательном порядке журнал личных обращений граждан должен включать следующие разделы:

- дата обращения;
- Ф.И.О. обратившегося;
- адрес фактического проживания;

- тематика обращения;
- Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение;
- результат рассмотрения.

9.1.10. В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы с ним будет отражено в журнале в соответствии с настоящим Порядком и ему дадут устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию школы.

## **9.2. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения и при получении результата рассмотрения обращения.**

Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в школу не должен превышать 20 минут.

## **9.3. Требования к месту ожидания и приема заявителей**

9.3.1. Организация приема граждан осуществляется в специально отведенном месте, учитывающим необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов. 9.3.2. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием, не должен создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями. 9.3.3. Место получения информации о рассмотрении обращений оборудуется информационными стендами.

9.3.4. Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах общеобразовательного учреждения, а также на официальном сайте школы.

# **10. Работа с письменными обращениями граждан в общеобразовательном учреждении**

## **10.1. Приём письменных обращений граждан**

10.1.1. Поступающие в школу письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

10.1.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

10.1.3. При приеме письменных обращений: - проверяется правильность адреса корреспонденции; - сортируются телеграммы; - вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются); - по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма: - к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.; - на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения; - в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов. Акт составляется в двух экземплярах и подписывается уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

## **10.2. Регистрация письменных обращений граждан**

10.2.1. Регистрация обращений граждан, поступивших в школу, производится уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, в соответствующей базе данных в течение одного дня с даты их поступления.

10.2.2. На каждом письменном обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

10.2.3. Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, при регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.

10.2.4. Повторными считаются обращения, поступившие в школу от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

10.2.5. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения директору школы.

### **10.3. Рассмотрение письменных обращений граждан**

10.3.1. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- передаче на рассмотрение заместителям руководителя школы;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки;
- списании «В дело».

### **10.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан**

10.4.1. Проект ответа гражданину, подготовленный лицом, ответственным за исполнение поручения (указанного в поручении руководителя), согласовывается с заместителем директора школы.

10.4.2. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

10.4.3. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

10.4.4. Передача обращений граждан от одного сотрудника другому осуществляется только через уполномоченное лицо школы, ответственное за регистрацию обращений граждан.

10.4.5. В случае разногласий между сотрудниками о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается директором школы или его заместителями в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.

10.4.6. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

10.4.7. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

10.4.8. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

10.4.9. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

10.4.10. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

10.4.11. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

10.4.12. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

10.4.13. Ответы на обращения граждан подписывают директор школы.

10.4.14. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

10.4.15. 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.

10.4.16. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующей базе данных школы.

10.4.17. Оформленные надлежащим образом ответы передаются уполномоченному лицу общеобразовательного учреждения, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

10.4.18. Ответ на обращение, поступившее в школу в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты,

указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

### **11. Результаты рассмотрения обращений граждан**

11.1. 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 входит решение поставленных в обращении вопросов;
- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

11.2. 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 форме электронного документа.

### **12. Анализ обращений, поступивших в школу**

12.1. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное должностное лицо школы осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в школу.

12.2. Заместители директора школы обеспечивают учет и анализ вопросов по курируемым направлениям, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий;
- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях. Заместители директора школы организуют учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

12.3. Ответственное лицо за организацию работы с обращениями граждан в общеобразовательном учреждении обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает статистический отчет и соответствующую аналитическую записку.

### **13. Организация контроля за исполнением Порядка**

13.1. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

13.2. Организация контроля за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан в общеобразовательном учреждении.

13.3. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

13.4. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. 13.5. Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в ближайшие семь дней ответственному лицу за организацию работы с обращениями граждан в школу, директору школы.

13.6. Ответственное лицо за организацию работы с обращениями граждан в школу представляет информацию об обращениях, срок исполнения которых истек (не позднее следующего дня после указанного срока) непосредственно директору школы.

13.7. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителей директора школы по направлениям.

13.8. Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- истечение срока исполнения обращения;

- поступление в школу обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

13.9. Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц школы ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

13.10. Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в школу, имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью школы по работе с обращениями граждан.

#### 14. Срок действия

Настоящее положение вступает в силу с момента его утверждения директором школы, носит статус локального акта и является обязательным компонентом в пакете нормативно-правовых документов, обеспечивающих условия эффективного функционирования муниципального автономного общеобразовательного учреждения «Просторская средняя общеобразовательная школа».

#### Приложение А

##### Форма Журнала регистрации обращений граждан

| п/п,<br>дата<br>регистра-<br>ции | ФИО<br>заявителя,<br>адрес | Вид<br>обра-<br>щения | Краткое<br>содержание<br>обращения | Испол-<br>нитель | Наличие<br>прило-<br>жений | Дата постуже-<br>ния на исполне-<br>ние и подпись<br>исполнителя | Дата и резуль-<br>таты рассмот-<br>рения обраще-<br>ния |
|----------------------------------|----------------------------|-----------------------|------------------------------------|------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| 1                                | 2                          | 3                     | 4                                  | 5                | 6                          | 7                                                                | 8                                                       |
|                                  |                            |                       |                                    |                  |                            |                                                                  |                                                         |

#### Приложение Б

##### Форма Журнала учёта приема граждан

| п/п | Дата<br>приема | ФИО посети-<br>теля | Адрес, место<br>работы (служ-<br>бы) посетителя | Краткое<br>содержание<br>обращения | Какое принято решение,<br>кому поручена проверка,<br>исполнение, ответ посети-<br>телю | Кто принимал<br>(фамилия, под-<br>пись) |
|-----|----------------|---------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 1   | 2              | 3                   | 4                                               | 5                                  | 6                                                                                      | 7                                       |
|     |                |                     |                                                 |                                    |                                                                                        |                                         |