

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение  
«Никольская основная общеобразовательная школа №9»**

**УТВЕРЖДЕНО**  
приказом № 31  
от «28» февраля 2017 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**

по организации учета и обеспечению рассмотрения обращений граждан по  
вопросам, отнесенным к компетенции  
МБОУ «Никольская основная общеобразовательная школа №9»

**I. Общие положения**

1. 1. Положение по организации учета и обеспечению рассмотрения обращений граждан по вопросам, отнесенным к компетенции муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Никольская основная общеобразовательная школа №9» (далее Школа) разработано в целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов и определяет сроки и последовательность административных действий (процедур) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан.

Настоящее Положение распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральным законом.

1.2. Организация учета и обеспечение рассмотрения обращений граждан по вопросам, отнесенным к компетенции муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Никольская основная общеобразовательная школа №9» (далее – рассмотрение обращений), осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 29.12.2012 г № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 02 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", уставом муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Никольская основная общеобразовательная школа №9», утвержденного Постановлением главы администрации муниципального образования «Подпорожский муниципальный район Ленинградской области» от 01 февраля 2017 года № 119.

1.3. В Школе рассматриваются обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, отнесенным к компетенции муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Никольская основная общеобразовательная школа №9» в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и областными законами.

Отношения в сфере образования – совокупность общественных отношений по реализации права граждан на образование, целью которых является освоение обучающимися содержания образовательных программ (образовательные отношения), и общественных отношений, которые связаны с образовательными отношениями и целью которых является создание условий для реализации прав граждан на образование (статья 2 п. 30 Федерального закона от 29.12.2012 г № 273 –ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»).

1.4. Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных и устных обращений, поступивших в ходе личного приема, с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования.

1.5. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1.5.1. обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

1.5.2. предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

1.5.3. 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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

1.5.4. жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

1.5.5. должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

## **II. Порядок рассмотрения обращений граждан.**

2.1. Информирование о рассмотрении обращений граждан осуществляется Школой:

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;
- посредством размещения в информационных системах общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации.

2.2. Информация о местонахождении Школы и телефонах приемной; адрес сайта в сети Интернет и адрес электронной почты, требования к письменным обращениям и обращениям, направляемым по электронной почте, размещаются:

- на официальном сайте Школы в сети Интернет по адресу: <http://nikshkola9.ru/>
- на информационных стендах в Школе, по адресу: 187741 Ленинградская область, Подпопрожский район, п. Никольский ул. Новая д.6

2.3. Информирование о рассмотрении обращений осуществляется должностными лицами в ходе личного приема, с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования. При ответах на устные обращения (по телефону или лично) должностные лица подробно и корректно информируют обратившихся о порядке и сроках рассмотрения обращений, основаниях для отказа в рассмотрении обращения, а также предоставляют иную интересующую граждан информацию по вопросу рассмотрения обращений, при этом ответ следует начинать с информации о наименовании Школы (структурного подразделения), в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника.

При невозможности ответить на поставленный вопрос необходимо переадресовать обратившегося к другому должностному лицу или сообщить телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, либо предложить обратиться письменно или назначить другое удобное для гражданина время консультации.

При ответе на письменные обращения необходимо указать фамилию, инициалы и номер служебного телефона должностного лица, при этом ответ подписывается директором школы.

2.4. Письменное обращение, поступившее в Школу или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 г № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководитель, 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.

### **III. Требования к письменному обращению**

3.1. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает 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.

В случае необходимости в подтверждение приведенных в обращении доводов к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

3.2. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

### **IV. Результаты исполнения рассмотрения обращений граждан**

4.1. Результатами рассмотрения обращений могут являться:

- решение вопросов, поставленных в обращении;
- разъяснение вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством;
- оставление обращения без ответа в соответствии с действующим законодательством;
- отказ в решении вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством.

4.2. Процедура рассмотрения обращений граждан завершается путем получения гражданами ответов на обращения в устной либо письменной форме.

### **V. Основания для отказа в исполнении муниципальной функции**

5.1. Обращение не рассматривается по существу в следующих случаях:

- В письменном обращении поставлен вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые сведения.
- В письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.
- В письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.
- Текст письменного обращения не поддается прочтению.
- От гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
- По вопросам, поставленным в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- Ответ на вопрос, поставленный в обращении, 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 в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

5.2. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.

5.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

## **VI. Ответственность должностных лиц при рассмотрении обращений граждан**

6.1. Ответственность при рассмотрении обращений граждан возлагается на: Персональная ответственность должностных лиц при рассмотрении обращений граждан предусматривается должностными инструкциями в соответствии с законодательством Российской Федерации и областным законодательством. Работник, ответственный за регистрацию обращений, несет персональную ответственность за соблюдение порядка приема и правильность учета обращений.

6.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные гражданина могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, рассматривающего обращение. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.3. В случае утраты письменных обращений, зарегистрированных в Школе, Работник письменно информирует об этом директора Школы с указанием причин утраты. Директором Школы принимается решение о назначении служебного расследования, определяются порядок и сроки его проведения.

6.4. При уходе в отпуск должностное лицо, ответственное за исполнение рассмотрения обращений (далее - исполнитель), обязано передать письменные обращения другому работнику по поручению руководителя.

6.5. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в Школе исполнитель обязан сдать письменные обращения должностному лицу, ответственному за делопроизводство в Школе.

## **VII. Последовательность административных действий при рассмотрении обращений граждан**

7.1. Рассмотрение обращений граждан включает следующие действия:

- прием и первичная обработка письменных обращений;
- регистрация обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений;

- личный прием граждан;
- постановка обращений на контроль;
- оформление ответов на обращения;
- порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан.

### **VIII. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан**

8.1. Основанием для начала рассмотрения обращения является личное обращение гражданина в Школу или поступление обращения с сопроводительным письмом из других органов государственной власти или органов местного самоуправления для рассмотрения по поручению.

8.2. Граждане направляют письменные обращения в Школу или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Должностные лица в случае необходимости разъясняют гражданам компетенцию Школы, должностного лица по решению вопросов, поставленных в обращении.

8.3. Письменные обращения могут быть доставлены лично, почтовым отправлением, по информационным системам общего пользования.

8.4. Обращения на имя директора Школы, присланные по почте, после первичной обработки, регистрируются в журнале регистрации писем и обращений граждан.

8.5. Письменные обращения, поступившие непосредственно от граждан, принимаются работником Школы, ответственным за прием обращений. Обращения, не содержащие фамилию гражданина и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, не принимаются. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы (прилагается) с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается номер телефона для получения информации о регистрации обращения. Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делаются.

8.6. Обращения, поступившие на официальный адрес Школы по электронной почте, принимаются в приемной и передаются на регистрацию Работнику, ответственному за регистрацию обращений

8.7. Результатом выполнения административных действий (процедур) по приему и первичной обработке обращений является запись в журнал учета обращений.

### **IX. Регистрация обращений**

9.1. Письменные обращения на имя директора Школы, в адрес Школы, содержащие просьбы о рассмотрении письменных обращений, регистрируются в Школе с использованием журналов.

9.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Школу.

9.3. Регистрация обращений производится путем присвоения порядкового номера каждому поступившему документу. На лицевой стороне первого листа в

правом нижнем углу письменного обращения проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом,

штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение. Если письмо поступило из вышестоящих государственных органов, органов местного самоуправления регистрационный штамп ставится на сопроводительном письме. Информация о зарегистрированных обращениях вносится в журнал регистрации писем и обращений в установленном порядке.

9.4. Письменное обращение, подписанное двумя и более гражданами, считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов. Общее число граждан, подписавших обращение, указывается в аннотации обращения.

9.5. Приложенные к письменному обращению подлинные документы отделяются от обращения и возвращаются гражданину (при необходимости с них снимаются копии). Приложенные к письменному обращению деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет гражданина. В случае если гражданин прислал конверт с наклеенными знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются гражданину.

9.6. Работник, ответственный за регистрацию обращений: прочитывает обращение, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные в обращении вопросы; проверяет обращение на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или гражданин не удовлетворен полученным ответом.

делает запись в журнале регистрации писем и обращений;

9.7. Результатом выполнения действий по регистрации обращений является регистрация обращения в журнале регистрации писем и обращений граждан, подготовка обращения к направлению на рассмотрение.

## **Х. Рассмотрение обращений**

10.1. При рассмотрении обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом гражданин имеет право:

10.1.1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

10.1.2. 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;

10.1.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 6.1 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;

10.1.4. 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;

10.1.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

10.2. Основанием для рассмотрения письменного обращения в Школу является поступившее и зарегистрированное в установленном порядке обращение.

10.3. Письменные обращения, зарегистрированные в установленном порядке, направляются на резолюцию директору Школы. В соответствии с резолюцией обращения передаются исполнителям, о чем делается пометка в регистрационном журнале. Резолюция должна содержать фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, предписываемое действие, порядок и срок исполнения, подпись должностного лица, давшего поручение, с расшифровкой и датой. Поручение о рассмотрении обращения может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения.

10.4. В тексте поручения о рассмотрении обращения могут быть указания "срочно" или "оперативно", предусматривающие конкретный срок исполнения поручения, считая от даты его подписания.

10.5. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения.

10.6. Если Школа сочтет необходимым направить письмо гражданина на рассмотрение в предприятие, организацию, то отправляется копия письма с сопроводительным письмом за подписью руководителя.

10.7. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копии обращения, прилагаемых к нему документов и материалов направляются на рассмотрение должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с резолюцией директора Школы. Контроль за сроками исполнения обращения, подготовку ответа гражданину, осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.



10.8. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения: обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости - с участием гражданина, направившего обращение; запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в организациях и предприятиях, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия; принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов

10.9. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, и т.д.), исполнитель вправе не направлять ответ.

10.10. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

10.11. Результатом выполнения действий по рассмотрению обращений является решение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов гражданам либо направление организациям и предприятиям поручений о рассмотрении обращений и принятии мер по решению поставленных в обращении вопросов, а также ответ гражданину в письменной или устной форме.

10.12. Законченные делопроизводством письма граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

## **XI. Личный прием граждан**

11.1. Директор проводит личный прием граждан по вопросам, входящим в компетенцию МБОУ «Никольская ООШ № 9» по графику приема, утвержденного приказом по МБОУ «Никольская ООШ №9». График приема должностными лицами размещается на информационных стендах и на официальном сайте образовательной организации.

11.2. Запись на прием к директору ведёт секретарь приемной, записывая необходимую информацию: фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса вносятся в карточку личного приема граждан (приложение 1). Здесь же ведется учет обращений, поступивших по телефону, о чем ставится отметка.

11.3. Заявителю может быть отказано в приеме в случае, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также при проявлении агрессии, неадекватного поведения. При необходимости может быть вызван оперативный дежурный или сотрудник полиции.

11.4. Личный прием граждан директором производится с учетом числа записавшихся на личный прием. Время ожидания личного приема не должно превышать 30 минут.

11.5. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, депутаты, Почетные граждане г. Подпорожье, а также беременные женщины принимаются вне очереди. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удаленностью места проживания.

11.6. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении сведения, являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

11.7. По окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии мер по обращению.

11.8. В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию Школы гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться.

11.9. Материалы личного приема граждан хранятся в течение пяти лет в приемной Школы, уничтожаются в установленном порядке.

11.10. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет Работник, в функционал которого прописана работа с обращениями граждан.

## **XII. Оформление ответа на обращение**

12.1. Ответы на обращения подписывает директор Школы.

12.2. В ответе в четкой, последовательной, краткой и исчерпывающей форме должны излагаться все разъяснения поставленных в обращении вопросов. При подтверждении сведений, изложенных в обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению.

12.3. Оформление дел по обращениям для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации МО "Подпорожский муниципальный район Ленинградской области", утвержденной постановлением администрации МО "Подпорожский муниципальный район Ленинградской области" от 27.02.2006 № 63.

12.4. Результатом выполнения действий по оформлению ответа на обращение является оформление ответа путем изложения разъяснений всех поставленных в обращении вопросов, а в случае направления промежуточного ответа - указания сроков окончательного решения вопросов.

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

13.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо

в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

13.2. 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.

КАРТОЧКА  
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

1. Фамилия, имя, отчество:

---

2. Адрес, телефон:

---

3. Место работы и должность:

---

4. Содержание просьбы, заявления, жалобы:

---



---



---



---

5. Фамилия, инициалы должностного лица, ведущего прием:

---



---

5. Результаты рассмотрения обращения:

---



---



---



---



---



---

6. Повторные обращения:

Дата	Фамилия, инициалы должностного лица, ведущего прием	Содержание просьбы, заявления и результаты рассмотрения

