

УТВЕРЖДАЮ  
Директор МОУ «Средняя  
общеобразовательная школа № 1»  
  
Ю.А. Чижов  
приказ № 84 от 22 марта 2017 г.



**ПОРЯДОК**  
**по организации работы с обращениями граждан в**  
**муниципальном общеобразовательном учреждении**  
**«Средняя общеобразовательная школа № 1»**

**I. Общие положения**

1.1. Рассмотрение обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 1» (далее - Учреждение) осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Законом Архангельской области от 15.03.2012 № 436-29-ОЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Архангельской области»;

- Примерным порядком по организации работы с обращениями граждан в образовательных учреждениях, муниципальном казенном учреждении «Финансово-хозяйственная служба МО «Котлас», подведомственных Управлению по социальным вопросам администрации МО «Котлас», утвержденным распоряжением Комитета по образованию Управления по социальным вопросам администрации МО «Котлас» от «17»марта 2017 № 55.

1.2. Граждане вправе реализовывать право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.4. Все обращения, поступившие в Учреждение, подлежат обязательному рассмотрению.

1.5. Результатом работы по рассмотрению письменного обращения гражданина является рассмотрение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

1.6. Результатом работы по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема является рассмотрение по существу

всех поставленных в устном обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

## **II. Основные требования**

2.1. Сведения о местонахождении Учреждения, полный почтовый адрес, контактные телефоны, сведения об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок размещаются на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на информационном стенде Учреждения.

2.2. При ответах на телефонные звонки сотрудники Учреждения, ответственные за делопроизводство (ответственные за работу с обращениями граждан) подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании Учреждения, в который позвонил гражданин; фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

2.3. Если сотрудник Учреждения не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

## **III. Организация работы с письменными обращениями граждан**

3.1. Срок рассмотрения письменных обращений граждан не должен превышать 30 дней со дня их регистрации.

3.2. В исключительных случаях срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен должностными лицами Учреждения, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

3.3. В случае если по вопросам, содержащимся в обращении, осуществляется судебное производство с участием того же лица (группы лиц), или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда.

3.4. 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.

3.5. 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.

3.6. Обращения, поступившие по факсу, через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» принимаются и учитываются как письменные обращения.

3.7. Ответ на обращение подписывается должностным лицом Учреждения, которому адресовано обращение, либо уполномоченным на то лицом.

3.8. В любое время с момента регистрации обращения гражданин имеет право 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.

3.9. Все поступившие письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений граждан (Приложение 1).

3.10. При регистрации обращения обращению (письму) присваивается регистрационный номер.

На поступившем в Учреждение обращении проставляется регистрационная отметка (дата и номер регистрации обращения) в правом нижнем углу первой страницы письма. В случае, если место, предназначенное для регистрационной отметки, занято текстом обращения (письма), регистрационная отметка может быть поставлена в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Для повторного письма, помимо текущей регистрации, указывается номер и дата поступления предыдущего(-их) обращения(-ий).

3.11. Обращение не рассматривается по существу, если:

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, администрацию или одному и тому же должностному лицу;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- в обращении не указана фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.12. Об отказе в рассмотрении обращения по существу

письменно сообщается обратившемуся гражданину.

#### **IV. Организация личного приема граждан**

4.1. Прием граждан в Учреждении осуществляют должностные лица Учреждения. На каждого гражданина, обратившегося на прием к должностному лицу Учреждения, оформляется карточка личного приема установленного образца (Приложение 2).

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.3. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные законодательством сроки.

4.4. Если гражданин в ходе личного приема оставляет свое письменное обращение должностному лицу, указанное обращение регистрируется и рассматривается в порядке согласно законодательству.

4.5. Контроль за сроками исполнения поручений по устному обращению с личного приема должностного лица осуществляет ответственное лицо по контролю за работой с обращениями граждан.

4.6. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращению граждан с личного приема направляются должностному лицу учреждения, осуществлявшему прием. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение заявления считается завершенным. После возвращения материалов «В дело» и при наличии подписи должностного лица, принявшего это решение, специалист, ответственный за делопроизводство, направляет ответ гражданину по устному обращению и снимает обращение с контроля, о чем делается отметка в учетной карточке.

4.7. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться.

4.8. Должностное лицо при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции может приглашать на прием сотрудников Учреждения, курирующих направления деятельности Учреждения, озвученных в обращении; создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях; проверять исполнение ранее принятых решений в Учреждении по обращениям граждан.

4.9. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

4.10. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если:



- он допускает нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- ранее ему был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- ответ на вопрос не может быть дан без разглашения государственной или иной охраняемой законом тайны.

## **V. Постановка обращений граждан на контроль**

5.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится в целях устранения недостатков в работе учреждения, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений граждан.

5.2. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан в соответствии с должностной инструкцией осуществляют специалисты, ответственные за делопроизводство, ответственное лицо по контролю за обращениями граждан.

## **VI. Оформление ответа на обращение**

6.1. Ответы на обращения оформляются в письменном виде, подписываются должностными лицами Учреждения в пределах своей компетенции и направляются по указанному в обращении адресу.

6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

6.3. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные гражданином к письму. Если в письме не содержатся просьбы об их возврате, они остаются «в деле».

6.4. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного ответа на обращение.

6.5. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются специалисту, ответственному за делопроизводство, с целью осуществления проверки в правильности оформления ответа. Если ответ на обращение оформлен с нарушениями требований делопроизводства, то ответ на обращение возвращается исполнителю для доработки.

6.6. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству и организации документооборота в Учреждении.

## **VII. Порядок и формы контроля за работой с обращениями граждан**

7.1. Контроль за полнотой и качеством работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав граждан при рассмотрении обращения, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц Учреждения.

7.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращений граждан и принятием решений по существу обращения, осуществляется ответственным лицом по контролю за работой с обращениями граждан в Учреждении.

7.3. Общий контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан осуществляется руководителем Учреждения.

7.4. Должностные лица Учреждения несут персональную ответственность за:

- недоведение до граждан сведений о месте и времени личного приема;
- неправомерный отказ в личном приеме;
- утрату обращения гражданина, документов, связанных с его рассмотрением;
- неуведомление гражданина о переадресации его обращения или о продлении сроков его рассмотрения;
- отказ ознакомить гражданина с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения;
- неисполнение письменного ответа;
- преследование гражданина за критику, содержащуюся в обращении;
- разглашение информации, содержащейся в обращении (за исключением передачи обращения органу или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов), а также персональных данных гражданина;
- пересылку обращения лицу, действия которого обжалует гражданин;
- за пропуск сроков для ответа на обращения граждан.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1  
к Порядку по организации работы  
с обращениями граждан в муниципальном  
образовательном учреждении  
«Средняя общеобразовательная школа № 1»

**ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

Регист рационн ый номер	Дата регистра ции обращен ия	Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина	Краткое содержание обращения гражданина	Исполн итель	Подпись исполнит еля, дата	Результат рассмотрен ия обращения	Пр име чан ие
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2  
к Порядку по организации работы  
с обращениями граждан в муниципальном  
образовательном учреждении  
«Средняя общеобразовательная школа № 1»

<b>Карточка личного приема граждан (объединений граждан)</b>	
<b>Фамилия, имя, отчество</b>	
<b>Адрес заявителя</b>	
<b>Дата приема фамилия должностного лица, ведущего прием</b>	
<b>Содержание вопроса</b>	
<b>Ответы по существу</b>	
<b>Поручение руководства</b>	
<b>Срок исполнения</b>	
<b>Отметка об исполнении</b>	
<b>Примечание</b>	



Директору МОУ «Средняя  
общеобразовательная школа № 1»  
Чижову Юрию Александровичу

от \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество полностью)

\_\_\_\_\_  
(почтовый адрес для направления  
ответа в письменном виде)

\_\_\_\_\_  
(адрес электронной почты (при  
наличии) для направления ответа  
в форме электронного документа)

\_\_\_\_\_  
(номер телефона)

\*

\_\_\_\_\_  
(дата)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\* В соответствии со статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» обращение гражданина в письменной форме может быть изложено в одном из видов: **ЗАЯВЛЕНИЕ**, **ПРЕДЛОЖЕНИЕ** или **ЖАЛОБА**.