

УТВЕРЖДЕНО  
приказом от 20.09.2022 г. № 263  
Изменения внесены  
приказом от 06.09.2023 г. № 105



Директор школы:  
К.А. Елистратова

## Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБОУ «Тервовловская основная общеобразовательная школа»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02 мая 2006 г., Уставом МБОУ «Тервовловская основная общеобразовательная школа» (далее - ОУ).

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в ОУ, правила регистрации, учета и контроля, анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.

1.3. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

1.5. Основные понятия, применяемые в настоящем положении:

**Обращения граждан** – индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, изложенные в письменной или устной форме, поступившие в порядке, установленном настоящим положением.

**Предложения** – обращения граждан, в которых содержатся конкретные меры, направленные на улучшение организации и деятельности ОУ, на совершенствование и решения вопросов социально-экономического развития ОУ, образовательной деятельности.

**Заявления** – обращения граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, Уставе ОУ и других документах, об оказании содействия в реализации этих прав и свобод

**Жалобы** – обращения граждан, в которых содержатся требования о восстановлении их прав свобод или законных интересов, которые были нарушены действиями (бездействием) и (или) решениями должностных лиц ОУ, а также других граждан, в т.ч. участников образовательных отношений.

**Повторными** считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

**Анонимными** считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ; по таким обращениям ответ не дается.

### 2. Устные обращения граждан

- 2.1. Устные обращения граждан поступают в школу во время личного приема граждан директором ОУ либо его заместителями в соответствии с их компетенцией. Личный прием граждан директором ОУ либо его заместители осуществляют в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы. Информация о времени и месте проведения личного приема граждан должна быть помещена в доступном для обозрения месте
- 2.2. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 2.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ).
- 2.4. Устные обращения граждан, не отвечающие требованиям, предусмотренные настоящим Положением, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

### **3. Письменные обращения граждан**

- 3.1. Письменные обращения граждан поступают в ОУ на бумажном носителе.
- 3.2. Письменные обращения граждан должны содержать следующие сведения:
- либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
  - изложение сути предложения, заявления или жалобы;
  - фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина – автора письменного обращения, почтовый адрес по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения; личную подпись;
  - дату составления обращения.
- 3.3. Письменные обращения граждан, не отвечающие требованиям, предусмотренными настоящим положением, в соответствии с федеральным законодательством признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

### **4. Регистрация обращений граждан.**

- 4.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в день их поступления.
- 4.2. Обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений граждан, в которых указываются сведения, предусмотренные настоящим положением, а также дата поступления обращения гражданина, и номер обращения гражданина.
- 4.3. Журнал регистрации обращений граждан ведётся на бумажном носителе, хранится у делопроизводителя.

### **5. Сроки рассмотрения обращений граждан**

- 5.1. Письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, за исключением случая, указанного в ч. 1.1 ст. 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ.
- 5.2. В случаях, если для рассмотрения заявления или жалобы гражданина требуется проведение проверки, либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения заявления или жалобы гражданина, сроки рассмотрения заявления или жалобы гражданина, могут быть в порядке исключения продлены директором ОУ или заместителями директора, но не более чем на один

месяц с сообщением об этом гражданину, подавшему заявление или жалобу, в трехдневный срок. В случае если предложение гражданина требует дополнительного изучения, сроки рассмотрения предложения гражданина могут быть в порядке исключения продлены директором школы или заместителем директора, но не более чем на три месяца с сообщением об этом гражданину или лицу без гражданства, подавшему предложение, в трехдневный срок.

#### **6. Оставление обращений граждан без рассмотрения.**

6.1. Общеобразовательное учреждение вправе оставить обращения граждан без рассмотрения в следующих случаях:

- 6.1.1. В случае подачи анонимного обращения;
- 6.1.2. В случае подачи обращения, существо которого противоречит федеральному законодательству, либо обращения, содержащего выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц;
- 6.1.3. В случае если у ОУ имеется информация о том, что обращение подано лицом, которой признано недееспособным на основании решение суда, вступившего в законную силу.

6.2. В случаях, предусмотренных в подпунктах 2 и 3 части первой п. 1 настоящего положения, гражданин извещается об оставлении его обращения без рассмотрения в письменной форме в трехдневный срок со дня регистрации обращения.

#### **7. Проведение проверок в ходе рассмотрения обращений граждан либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения обращений граждан**

В целях объективного и полного рассмотрения обращений граждан, в ОУ могут проводиться проверки фактов и обстоятельств, содержащихся в обращениях граждан, либо осуществляться сбор сведений, необходимых для рассмотрения обращений граждан.

#### **8. Решения, принимаемые по итогам рассмотрения обращений граждан**

8.1. По итогам рассмотрения обращений граждан может быть принято одно из следующих решений:

- решение о полном или частичном удовлетворении обращения;
- решение об отказе в удовлетворении обращения.

8.2. В решении, принимаемом по итогам рассмотрения обращений граждан, должна содержаться ссылка на нормативный правовой акт, в соответствии с которым принято это решение.

8.3. Копия решения, принятого по итогам рассмотрения обращений граждан, направляется гражданам, обратившимся с предложением, заявлением или жалобой, в течение пяти дней со дня принятия такого решения, но не позднее чем в день истечения срока рассмотрения этого предложения, заявления или жалобы.

Копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления, жалобы гражданина, прилагается к письменному ответу должностного лица по существу соответствующего предложения, заявления, жалобы.

#### **9. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан**

9.1. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан, осуществляется соответствующими должностными лицами ОУ.

Сообщение гражданину, подавшему обращение, о предполагаемых мерах по исполнению решения, принятого по итогам рассмотрения этого обращения, не может считаться исполнением соответствующего решения.

9.2. В случае, если жалобы граждан удовлетворены полностью либо частично, принявшие решения

по итогам рассмотрения этих жалоб, должностные лица принимают необходимые меры по восстановлению нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, в том числе приносят извинения в письменной форме.

Срок действия положения не ограничен. При изменении законодательства в локальный акт вносятся изменения в установленном порядке.