

ПРИНЯТО

На заседании педагогического

совета МБОУ г. Керчи РК «Школа №10»  
Протокол № / «26» 08 2021г.



УТВЕРЖДЕНО  
Директор МБОУ г. Керчи РК «Школа №10»

К.В. Павловский

Приказ № 254 от «26» 08 2021г.

**Положение о порядке рассмотрения обращений и приема граждан  
в Муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении города Керчи  
Республики Крым «Школа № 10»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения письменных обращений и приема граждан в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении города Керчи Республики Крым «Школа №10» (далее - Положение) разработано в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 9 февраля 2009г. № 8-ФЗ» Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

1.2. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в образовательном учреждении.

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

1.4. Основные понятия, применяемые в настоящем Положении.

**Обращение гражданина (далее обращение)**, направленное в школу – это письменное предложение, заявление и жалоба, а также устное или электронное обращение гражданина. **Электронное обращение** – обращение заявителя, поступившее на официальный адрес электронной почты школы.

**Предложение** - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательного учреждения и т.д.

**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 школы и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

**Жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, вследствие нарушения работниками школы требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.

**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.

**Индивидуальное обращение** – обращение одного гражданина.

**Коллективное обращение** – обращение двух и более граждан, обращение организаций от имени граждан, а также резолюции митингов и собраний.



**Должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции председателя власти либо выполняющее организационно - распорядительные, административно - хозяйственные функции школы.

## **2. Организация делопроизводства**

2.1. Рассмотрение обращений производится руководителем школы или лицом его заменяющим.

2.2. Работники школы (заместители директора, руководители структурных подразделений), работающие с обращениями, несут ответственность за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями.

2.3. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство.

2.4 Письменные и электронные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в школу секретарем, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета.

2.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

2.6. Письменные и электронные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию директора школы направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.7. 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.

2.8. Школа 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.

2.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

2.10. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 2.9. настоящего раздела, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.11. Заместители директора и другие специалисты школы по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.12. Письменное и электронное обращения, поступившее в образовательное учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

2.13. В исключительных случаях директор школы вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.



### **3. Право граждан на обращение**

- 3.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения должностным лицам школы.
- 3.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.
- 3.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

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

При рассмотрении обращения школой гражданин имеет право:

- 1) предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 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, 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 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.

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

- 5.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в школу с критикой деятельности школы или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
- 5.2. 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.

### **6. Требования к письменному обращению**

- 6.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке 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.
- 5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
- 5.3. Обращение, поступившее в школу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

### **7. Обязательность принятия обращения к рассмотрению**

- 7.1. Обращение, поступившее в школу в соответствии с ее компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.
- 7.2. В случае необходимости школа может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

### **8. Рассмотрение обращения**



#### 8. 1. Школа:

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

8.2. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу школы, обязаны в течение 15 дней предоставлять 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.

8.3. Ответ на обращение подписывается руководителем школы или лицом, замещающим в его отсутствие. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется секретарем после того, как письмо подписано.

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

#### 9. Порядок рассмотрения отдельных обращений

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

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

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

9.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.5. 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, руководитель школы 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 школу. В данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

9.6. 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.

9.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в школу.

#### **10. Личный прием граждан**

10.1. Личный прием граждан в школе проводится руководителем или его заместителем. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

10.3. 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.

10.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

10.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию школы, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

#### **11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

Школа в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.