

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение  
«Средняя общеобразовательная школа № 8 им. А.Г. Махнёва»  
Асбестовского городского округа



**ПОРЯДОК**  
**рассмотрения обращений граждан в MAOU СОШ № 8 им. А.Г. Махнёва**

**1. Общие положения**

1.1. Предметом регулирования настоящего Порядка рассмотрения обращений граждан в MAOU СОШ №8 им. А.Г. Махнева (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 образовательном учреждении 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 образовательном учреждении 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 от 29.12.2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в РФ», п. 3 ч. 6, ч. 7 ст. 28 «Компетенция, права, обязанности и ответственность образовательной организации»;
- 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 образовательного учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте образовательного учреждения в сети Интернет: <http://school-8-asb.ucoz.ru>.

3.2. Почтовый адрес образовательного учреждения: 624260, Свердловская область, г. Асбест, ул. Калинина, 40.

Телефон(ы) для справок по обращениям граждан, личному приему, рабочим телефонам сотрудников образовательного учреждения: 83436571415, 83436571096.

Адрес электронной почты для приема обращений граждан: [shcool-8@mail.ru](mailto:shcool-8@mail.ru).

3.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 624260, Свердловская область, г. Асбест, ул. Калинина, 40.

График работы:

понедельник, вторник, среда, четверг – с 08.00 до 17.00

пятница – с 08.00 до 16.00

обед – с 12.00 до 12.48.

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

- место нахождения образовательного учреждения;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адрес официального сайта образовательного учреждения;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц образовательного учреждения 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 образовательное учреждение.

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

- лично в образовательное учреждение;
- по телефону;
- в письменном виде почтовым письмом (уведомлением);
- электронным сообщением.

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

4.1. Срок регистрации письменных обращений в образовательное учреждение с момента поступления – не более одного дня.

4.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции образовательного учреждения, в срок до пяти дней со дня их регистрации в образовательном учреждении 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.

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 пяти 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 образовательного учреждения (секретарь), осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник (секретарь), 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 образовательное учреждение;
- электронным сообщением в образовательное учреждение;
- лично в образовательное учреждение;
- по телефону.

5.2. В обращении заявитель указывает либо наименование образовательного учреждения, 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 образовательное учреждение, подлежит обязательному приему.

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

6.1. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в 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;
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на которые ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

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

7.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в образовательном учреждении, 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 и 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 образовательного учреждения обеспечивают:

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

7.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам образовательного учреждения 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 образовательного учреждения.

8.2. Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте образовательного учреждения форм заявлений и других документов, необходимых для рассмотрения обращения.

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

9.1. Организация личного приема граждан.

9.1.1. Личный прием граждан осуществляется директором образовательного учреждения и его заместителями (далее руководство) в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным директором образовательного учреждения.

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

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 компетенции 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 (секретарем) непосредственно в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

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

- № п/п;
- дата обращения;
- ФИО обратившегося;
- тематика обращения;
- ФИО и должность лица, уполномоченного за рассмотрение;
- срок рассмотрения;
- 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 образовательного учреждения.

9.2. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче и при получении результата рассмотрения обращения. Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в образовательное учреждение не должен превышать 15 минут.

9.3. Требования заявителей и должностных лиц, в том числе, обеспечения возможности реализации прав инвалидов, учитывающим необходимость обеспечения комфортными условиями.

9.3.1. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием, не должен создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями.

9.3.2. Место получения информации о рассмотрении обращений оборудуется информационными стендами.

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

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

10.1. Прием письменных обращений граждан.

10.1.1. Поступающие в образовательное учреждение письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются уполномоченным лицом (секретарем), 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 (секретарем), 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 образовательное учреждение, производится уполномоченным лицом (секретарем), ответственным за регистрацию обращений граждан, в соответствующем журнале 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 (секретарь), ответственное за регистрацию обращений граждан, при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений.

10.2.4. Повторными считаются обращения, поступившие в образовательное учреждение 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 образовательного учреждения.

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 директора образовательного учреждения;

- 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 директором образовательного учреждения.

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 (секретаря) образовательного учреждения, ответственное за регистрацию обращений граждан.

10.4.5. В случае разногласий между сотрудниками о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается директором образовательного учреждения.

10.4.6. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем 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 охватить все вопросы, поставленные в обращении.

10.4.10. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам 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 подписывает директор образовательного учреждения.

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 соответствующей базе данных образовательного учреждения.

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

10.4.18. Ответ на обращение, поступившее в образовательное учреждение в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом (секретарем) 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 образовательное учреждение.**

12.1. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное должностное лицо (секретарь) образовательного учреждения осуществляет учет и анализ обращений граждан, поступивших в образовательное учреждение.

12.2. Заместители директора образовательного учреждения 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 образовательного учреждения организуют учет и анализ вопросов и готовят предложения, направленные на устранение недостатков.

12.3. Ответственное лицо (секретарь) за организацию работы с обращениями граждан в образовательном учреждении обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам квартала (года) и готовит 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;

- 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 (секретарем) за организацию работы с обращениями граждан в образовательном 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 (секретарь), ответственное за регистрацию обращений граждан, оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в ближайшие семь дней лицу, ответственному за организацию работы с обращениями граждан в образовательном учреждении, директору образовательного учреждения.

13.6. Ответственное лицо (секретарь) за организацию работы с обращениями граждан в образовательном учреждении представляет информацию об обращениях, срок исполнения

которых истек (не позднее следующего дня после указанного срока) непосредственно директору образовательного учреждения.

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

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

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление в образовательное учреждения обращений и заявлений граждан, юридических лиц, 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 образовательного учреждения ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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