

УТВЕРЖДАЮ

Директор МОУ Филипповская оош

\_\_\_\_\_/И.А.Железнякова/

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ Г.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан**  
**в муниципальное общеобразовательное учреждение**  
**Филипповская основная общеобразовательная школа**

## 1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное общеобразовательное учреждение Филипповская основная общеобразовательная школа Любимского МР Ярославской области (далее – ОУ) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ закрепленного за ним Конституцией РФ права обращения в органы местного самоуправления, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию ОУ.

- 1.2. Организация работы с обращениями граждан в администрацию ОУ ведется в соответствии с Конституцией РФ, «Федеральным законом от 02.02.06 г. № 56-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», Уставом ОУ и настоящим Положением.
- 1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а также писем, исполненных на официальных бланках учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.
- 1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.
- 1.5. 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.
- 1.6. Администрация ОУ систематически анализирует и обобщает обращения граждан, содержащиеся в них критические замечания, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.
- 1.7. В настоящем Положении используются следующие основные понятия:  
**обращения граждан** – индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, ходатайства, изложенные в письменной или устной форме;  
**жалобы** – обращения граждан с требованием восстановления их прав, свобод или законных интересов, нарушенных действиям (бездействием) и решениями органов, должностных лиц или других граждан;  
**заявления** – обращения граждан по поводу реализации их прав и свобод, закрепленных законодательством Российской Федерации и Челябинской области;  
**предложения** – обращения граждан, направленные на улучшение деятельности органов и должностных лиц на совершенствование правовой основы государственной и общественной жизни, на решение вопросов экономической, политической, социально-культурной и других сфер деятельности общества и государства;

**ходатайства** – письменные обращения граждан с просьбой о признании за физическими лицами определенного статуса , прав, свобод;

**коллективные обращения граждан** - обращения двух или более граждан, в том числе обращения, принятые на митингах и собраниях;

**повторные обращения граждан** – обращения, поступившие от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, в случае если со времени подачи первого обращения истек срок рассматривания данного обращения, установленный федеральным и областным законодательством , или обратившийся не согласен с принятым по его обращению решением.

## **2. Право граждан на обращение**

- 2.1.** Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию ОУ либо должностным лицам.
- 2.2.** Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.
- 2.3.** Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.
- 2.4.** Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.
- 2.5.** При рассмотрении обращения в администрацию ОУ гражданин имеет право:
  - Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании.
  - Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
  - Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.п.5.4, 5.8 настоящего Положения уведомление о переадресации письменного обращения в государственные органы, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
  - Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

## **3. Требования к письменному обращению**

- 3.1.** В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается наименование администрации, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность в администрации ОУ, а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
- 3.2.** В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин по письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии, книжки и оригиналы иных документов, приложенные к обращениям, возвращаются заявителям по их просьбе.
- 3.3.** Обращение, поступившее в администрацию ОУ по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

- 3.4. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя директора ОУ или его заместителей, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 3.5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в **журнале регистраций обращений** (ПРИЛОЖЕНИЕ 1). Все поступающие в администрацию ОУ письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются. Регистрационный индекс обращения граждан указывается в письменном обращении, который ставится в нижнем правом углу первого листа.
- 3.6. Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.
- 3.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации ОУ, подлежит пересылке в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п.п. 5.4, 5.8 настоящего Положения.
- 3.8. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем должностным лицам администрации ОУ, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

#### **4. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов**

- 4.1. Обращение, поступившее директору ОУ, подлежит обязательному рассмотрению.
- 4.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются заведующей с занесением в журнал регистрации обращений.
- 4.3. Директор ОУ:
  - обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – и с участием гражданина, направившего обращение;
  - запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у других предприятий и организаций города, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
  - принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
  - дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;
  - уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или другие предприятия и организации города в соответствии с их компетенцией.
- 4.4. Учреждения, предприятия и организации района по направленному в установленном порядке запросу директора ОУ, рассматривающего обращение, 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 охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.
- 4.5. Ответы на обращения граждан, присланные на имя директора ОУ, готовятся на бланке учреждения за подписью директора ОУ и регистрируются в журнале.
- 4.6. Ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам,

поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ в устной форме, то в материалах, приложенных к обращению, должно быть это указано. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса.

Ответ, подготовленный на основании правовых документов, должен содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

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

- 4.7. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами директору ОУ, который формирует дела, в том числе с ответом заявителю в случае, если давалось поручение информировать руководство о результатах рассмотрения.
- 4.8. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью директора ОУ и его заместителей устанавливается следующий:  
на втором экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия и подпись исполнителя, номер его служебного телефона, а также проставляются визы руководителей, участвовавших в подготовке ответа, с расшифровкой фамилий.
- 4.9. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении «В ДЕЛО», дата и личная подпись должностного лица, принявшего это решение. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

### **5. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

- 5.1. Обращения граждан, поступившие директору ОУ из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.
- 5.2. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, директором ОУ принимается решение о списании данного обращения «В ДЕЛО».
- 5.3. 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 орган в соответствии с его компетенцией.
- 5.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
- 5.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи директор вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.  
Решение о списании данного обращения «В ДЕЛО» и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается директором ОУ или заместителем.

- 5.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Заявителю об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения «В ДЕЛЮ» и сообщении заявителю принимаются и подписываются заведующим или заместителем.
- 5.7. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Положением срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением, считаются повторными.  
При работе с повторными обращениями делопроизводитель формирует дело с уже имеющимися документами по обращениям данного заявителя.  
Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные – по одному и тому же вопросу 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 директору ОУ.
- 5.8. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства директор ОУ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
- 5.9. В случае если ответ по существу поставленного вопроса в обращении не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

#### **6.Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей**

- 6.1. Обращения, поступившие директору ОУ, рассматриваются в срок до одного месяца со дня их регистрации, если иной срок (меньший) не установлен руководителем либо его заместителем. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.
- 6.2. В исключительных случаях директор вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем за 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Продление срока оформляется исполнителями не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

#### **7.Организация работы по личному приему граждан**

- 7.1. График и порядок личного приема граждан в ОУ устанавливается директором.
- 7.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 7.3. По вопросам, не входящим в компетенцию директора ОУ, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.
- 7.4. Во время записи на прием директор заполняет **карточку личного приема** гражданина (ПРИЛОЖЕНИЕ 2), в которую заносится содержание обращения гражданина на личном приеме, а также резолюция ведущего прием, с поручением должностному лицу. При

необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке, а в карточке делается отметка «ОСТАВЛЕНО ЗАЯВЛЕНИЕ» и ДАТА РЕГИСТРАЦИИ.

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.

- 7.5. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя.
- 7.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 7.7. **Карточка личного приема** с резолюцией подлежит также регистрации в журнале обращений граждан, гражданину выдается оригинал, копии направляются « В ДЕЛЮ».

### **8. Работа с обращениями, поставленными на контроль**

- 8.1. Обращения, в которых содержатся вопросы, имеющие большое общественное значение, сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, как правило ставятся на КОНТРОЛЬ.
- 8.2. На контрольных обращениях ставятся пометки «КОНТРОЛЬ» и «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».
- 8.3. Должностное лицо – исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах директора ОУ, либо заместителя готовит ответ заявителю.
- 8.4. Если в обращениях государственных органов содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения граждан, то исполнитель готовит ответ и им за подписью исполнителя и директора ОУ. Директор ОУ вправе предложить исполнителю продолжить работу с проведением дополнительных проверок или после подписания ответа списать материалы по результатам рассмотрения обращения «В ДЕЛЮ».
- 8.5. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителю дан ответ.
- 8.6. Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы. Решение о снятии с контроля принимает директор ОУ.
- 8.7. Контрольные обращения должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан:
  - если сроки рассмотрения продлены, то должны быть указаны причины и окончательная дата рассмотрения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;
  - в ответе должно быть указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения;
  - ответ заявителю подписывается руководителем;
  - к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина, если на нем стоит отметка «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

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

- 9.1.** Должностное лицо в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание, поступающих обращений и информирует директора ОУ о нарушениях исполнительской дисциплины.
- 9.2.** Директор ОУ принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.
- 9.3.** Лица, виноватые в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

## **10. Хранение материалов по обращениям граждан**

- 10.1.** Директор ОУ осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.
- 10.2.** Внести в номенклатуру журнал регистрации по обращениям граждан.
- 10.3.** Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на директора ОУ.
- 10.4.** Устанавливается срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.
- 10.5.** По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденным Федеральной архивной службой России 06.10.2000 г. Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.
- 10.6.** Хранение дел у исполнителей запрещается.
- 10.7.** Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них содержатся рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию.
- 10.8.** Решение о списании указанных обращений принимает директор ОУ.





ПРИЛОЖЕНИЕ 2  
к Положению о порядке  
рассмотрения обращения  
граждан  
в МОУ Филипповская оош

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

Дата приема «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Ф.И.О. гражданина \_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_

Домашний адрес \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

Содержание устного обращения \_\_\_\_\_

**Результат рассмотрения устного обращения гражданина**

1. Кому отправлено (резолюция) \_\_\_\_\_

2. Дата исполнения \_\_\_\_\_

3. Дополнительный контроль \_\_\_\_\_

4. Снято с контроля \_\_\_\_\_

5. Результат \_\_\_\_\_

6. Дата исполнения \_\_\_\_\_

7. Должность исполнителя \_\_\_\_\_

8. От гражданина принято письменное заявление (ПРИЛАГАЕТСЯ)

Входящее № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.