

Администрация муниципального образования  
«Таштагольский муниципальный район»

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение  
«Основная общеобразовательная школа № 10»  
(МБОУ ООШ № 10)

**ПРИНЯТО**

Педагогическим советом  
(протокол от 30.08.2022 № 1)

**УТВЕРЖДЕНО**

приказом директора МБОУ ООШ № 10  
от 31.08.2022 № 165

**Положение  
о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации  
в МБОУ ООШ № 10**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Основная общеобразовательная школа № 10» (далее - Учреждение), а также контроль за их исполнением.

1.2. Регулирующее действие Положения распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме директором Учреждения, по почте, телефону, электронной почте и иными информационными системами общего пользования.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в Учреждении регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерацией;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.4. Основные термины, используемые в Положении:

**Устное обращение** – обращение гражданина, изложенное в устной форме, в том числе во время личного приема граждан должностными лицами Учреждения.

**Электронное обращение** – обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи или направленное через электронную приемную на официальном сайте Учреждения.

**Личный прием граждан** – прием граждан должностными лицами (директором, заместителями директора, специалистами) Учреждения, согласно утвержденному графику.

**Коллективное обращение** – обращение двух или более граждан по общему для них вопросу.

**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

**Предложение** – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности Учреждения.

**Заявление** – обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

**Жалоба** – обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями должностных лиц.

1.5. При рассмотрении обращения должностным лицом Учреждения гражданин имеет право:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.
- 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, за исключением случаев, указанных в разделе 4 настоящего Положения, 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 на 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.

1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.7. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, персональных данных, 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 другому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.8. Обращения граждан могут быть направлены:

- почтой России по адресу: 652992, Кемеровская область-Кузбасс, г. Таштагол, ул. Ноградская, д.20
- электронной почтой по адресу: tashsch10@yandex.ru
- по телефону: 8(38473) 32053.

1.9. Обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

## **2. Требования к письменному обращению**

2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.3. Обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, через электронную приемную на официальном сайте Учреждения подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

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. 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. Организация работы с обращениями**

3.1. Ответственность за организацию работы с обращениями и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора Учреждения.

3.2. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется заместителями директора Учреждения, специалистами, классными руководителями, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

3.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в лицей делопроизводителем, ответственным за ведение делопроизводства в Журнале учета письменных обращений (Приложение 1).

В журнале учета письменных обращений указываются:

- фамилия инициалы гражданина (граждан), подающих обращение, в именительном падеже;
- адрес гражданина (граждан), подающих обращение;
- дата поступления обращения;
- краткое содержание обращения;
- дата ответа;
- результаты рассмотрения;
- исполнитель.

Поступившие документы в виде подлинников или копий подлинников прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения делается соответствующая отметка в журнале регистрации).

3.4. Директор Учреждения или должностное лицо, которому обращение направлено на рассмотрение:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- 2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;
- 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, за исключением случаев, указанных в разделе 4 настоящего Положения;
- 5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора школы передаются на исполнение специалисту.

3.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора Учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

3.7. Заместители директора и другие специалисты Учреждения 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.

3.8. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

3.9. В исключительных случаях директор Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина.

3.10. Ответ на обращение подписывается директором Учреждения. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется специалистом по делопроизводству после того, как письмо подписано.

3.10.1. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение, или должностному лицу в форме электронного документа

- направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в обращении;

- публикуется в электронной приемной на официальном сайте Учреждения.

3.10.2. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение, или должностному лицу в письменной форме

- направляется по почтовому адресу, указанному в обращении (Приложение 3).

- передается лично, с подписью заявителя о вручении на копии ответа.

#### 4. Личный приём граждан

4.1. Личный прием граждан осуществляется директором Учреждения и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через официальный сайт Образовательного учреждения и (или) информационный стенд.

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

4.3. Содержание устного обращения заносится в Журнал личного приема и устных обращений граждан. Ход рассмотрения фиксируется в Журнале личного приема и устных обращений граждан. (Приложение 2).

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в Журнале письменных обращений граждан. Ход рассмотрения обращения заносится в Журнал письменных обращений граждан.

4.5. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными или носят консультативно-информационный характер и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно, в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

#### 5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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.

5.2. Учреждение или должностное лицо 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.

5.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.4. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Учреждения, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих 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.

5.6. 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 Учреждение или соответствующему должностному лицу.

## **6. Контроль за исполнением письменных обращений граждан**

6.1. Контроль за исполнением решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором Учреждения.

6.2. Письма, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль».

6.3. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются.

6.4. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

6.5. Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Федеральной архивной службой России.

6.6. Срок действия положения не ограничен. При изменении законодательства, в Положение вносятся изменения в установленном порядке.

Приложение 1

### **Журнал регистрации письменных обращений граждан**

ФИО заявителя	Адрес заявителя	Дата поступления обращения	Содержание обращения	Исполнитель	Результаты рассмотрения	Приложения
					дата ответа	
					Подпись исполнителя	
1	2	3	4	5	6	7

## Журнал личного приема и устных обращений граждан

Дата поступления обращения	ФИО заявителя	Принял (должностное лицо)	Краткое содержание обращения	Направлено исполнителю	Результаты рассмотрены	Подпись исполнителя
					дата ответа	
1	2	3	4	5	6	7

Приложение 3  
Образец ответа



Администрация  
Таштагольского муниципального района  
Муниципальное бюджетное  
общеобразовательное учреждение  
«Основная общеобразовательная школа №10»  
(МБОУ ООШ №10)  
Ноградская ул., д. 20, Таштагол, 652992  
Тел. (384-73) 3-20-53  
E-mail: TashSch10@yandex.ru  
<http://tashsch10ucoz.ru/>  
ОКПО 43854362 огрн 1024201961959  
ИНН/КПП 4228007508/422801001  
от . .202 №

Ивановой С.И.

ул. Поспелова, д. 1, кв. 10, Таштагол,  
Кемеровская область-Кузбасс, 652992

О рассмотрении обращения

Уважаемая Светлана Ивановна!

Ваши обращения по вопросу обучения вашей дочери, Ивановой Татьяны, по иностранному языку, рассмотрены.

(далее - текст ответа по существу поставленных вопросов)

Директор школы \_\_\_\_\_ И.О. Фамилия

(000) 000-00-0