

Муниципальное общеобразовательное учреждение  
«Средняя Учреждение № 134 «Дарование»  
Красноармейского района Волгограда»

---

Утверждено  
Советом МОУ СШ № 134 «Дарование»  
Протокол от «30» августа 2019г. № 2

Введено в действие приказом  
по МОУ СШ № 134 «Дарование»  
от «30» августа 2019г. № 248-ОД  
Директор МОУ СШ № 134 «Дарование»  
Е.Н. Шведова



## ПОРЯДОК

30.08.2019 №01-37-09/2019  
г. Волгоград

## РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

### 1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок работы с обращениями граждан (далее - Порядок) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, с Федеральным законом от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями), Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями), Уставом школы.

1.2. Порядок определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в МОУ СШ № 134 «Дарование» (далее - школа), 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. Основные понятия, применяемые в настоящем Порядке.

В настоящем Порядке применяются следующие основные понятия:

**Обращения граждан** – индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, изложенные в письменной форме или форме электронного документа, а также устное обращение гражданина, поступившие в установленном порядке.

**Предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию организации и деятельности школы, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности школы;

**Заявления** – обращения граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции

Российской Федерации, федеральных законах, Уставом школы и другими правовыми актами, об оказании содействия в реализации этих прав и свобод

**Жалобы** – обращения граждан, в которых содержатся требования о восстановлении их прав, свобод или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) и (или) решениями, должностных лиц либо органов управления образовательного учреждения, а также других граждан, в т.ч. участников образовательного процесса.

## **2. Письменные обращения граждан**

2.1. Письменные обращения граждан поступают в школу, на бумажном носителе либо в форме электронного документа.

2.2. Письменные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

- наименование и адрес образовательного учреждения;
- изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), место жительства, работы или учебы каждого из обратившихся граждан;
- дату составления обращения;
- личную подпись.

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

2.4. Письменные обращения граждан в форме электронного документа должны содержать следующие сведения:

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии),
- адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

## **3. Регистрация обращений граждан.**

3.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течении трёх дней с момента их поступления.

3.2. Обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений граждан (приложение 1), в которых указываются сведения, предусмотренные настоящим Порядком, а также дата поступления обращения гражданина, и номер обращения гражданина.

3.3. Журнал регистрации обращений граждан ведётся на бумажном носителе, хранится у секретаря директора.

3.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию школы, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случаев, указанных в пункте 4.6. настоящего Порядка.

3.5. Обращение граждан подлежит обязательному рассмотрению.

#### **4. Рассмотрение обращений граждан**

4.1. Директор школы или его заместитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- 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, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 4.4. - 4.7. настоящего Порядка, на основании обращения с просьбой о его предоставлении;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.2. Ответ на обращение подписывается директором школы или лицом, его заменяющим.

4.3. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в школу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в школу в письменной форме.

Кроме того, на поступившее в школу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований о недопущении разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия на официальном сайте школы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

4.4. 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.

4.5. 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.

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

4.7. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.8. 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 школы либо его заместитель 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

## **5. Сроки рассмотрения письменного обращения**

5.1. Письменные обращения граждан рассматриваются в срок до одного месяца со дня регистрации.

5.2. В случаях, если для рассмотрения обращения гражданина требуется проведение проверки, либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения обращения, сроки рассмотрения заявления или жалобы гражданина, указанные в части первой пункта 1 настоящего Порядка, могут быть в порядке исключения продлены директором школы или заместителем директора, но не более чем на 30 дней с уведомлением о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

## **6. Личный прием граждан**

6.1. Личный прием граждан проводит директор либо его заместители. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, путем размещения данной информации в доступном для обозрения месте.

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

6.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение 2). 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.

6.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению.

6.5. 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.

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

6.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

## **7. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан**

7.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на директора школы.

7.2. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.п.) не снимает с директора школы ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

7.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков или порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Исполнитель:  
заместитель директора по УВР  
Е.Н. Ходырева

**Форма журнала регистрации обращений**

№ № п\п	Дата поступлени я обращения	Ф.И.О. гражданин а	Адрес места жительства гражданина (электронны й адрес)	Краткое содержани е обращения	должность, Ф.И.О. исполнител я	информаци я об исполнении (принятое решение)
1	2	3	4	5	6	7

**Форма карточки личного приема гражданина  
МОУ СШ № 134 «Дарование»**

**КАРТОЧКА  
личного приема гражданина**

Сведения о заявителе:

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество гражданина)

\_\_\_\_\_ (почтовый адрес, адрес места жительства гражданина)

Прием осуществлял:

\_\_\_\_\_ (должность, фамилия, инициалы)

Краткое содержание устного обращения гражданина:

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

Результаты устного приема:

Дано устное разъяснение:

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

Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение в:

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

\_\_\_\_\_ (должность лица, производившего личный прием)

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (фамилия и инициалы)

дата приема: « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_

регистрационный № \_\_\_\_\_