

Утверждаю  
Директор МКОУ «СОШ № 3» г. Козельск  
Дукерник Е.Н.  
Приказ № 264/1 от 30.08.2019 года

**Порядок организации работы с обращениями граждан  
в Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение  
«Средняя общеобразовательная школа № 3»,  
г. Козельск Козельского района Калужской области**

**Общие положения.**

1.1. Настоящий Порядок организации работы с обращениями граждан в Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №3», г. Козельск Козельского района Калужской области (далее по тексту ОУ):

- организует прием граждан,
- обеспечивает своевременное и полное рассмотрение устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок,
- определяет последовательность исполнения процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные организации, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан к должностными лицами ОУ.

1.2. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поданные лично и/или посредством средств связи.

1.3. Для целей настоящего Порядка используются следующие термины:

*«Гражданин»* - физическое лицо (родители /законные представители/ учащегося, другие физические лица, пожелавшие обратиться в ОУ).

*«Обращение гражданина»* - направленные в ОУ или должностному лицу ОУ письменные предложение, обращения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в ОУ (на приеме у должностного лица администрации ОУ).

*«Должностное лицо»* - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции руководителя ОУ (директор), заместителя руководителя (заместитель директора).

*«Предложения»* - понимаются обращения, содержащие предложения по совершенствованию деятельности ОУ и/ или его работников, не связанные с нарушением прав и законных интересов ОУ, других граждан.

*«Заявление»* - обращение граждан по поводу реализации личных прав или законных интересов.

*«Жалоба»* - обращение по поводу нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, сообщение о невыполнении должностными лицами решений, принятых по обращениям и заявлениям граждан, правонарушений должностных лиц.

*«Коллективное обращение»* - обращение двух или более граждан в письменной форме, содержащее частный интерес, либо обращение, подписанное организатором и (или) участниками обращения.

1.4. Настоящий Порядок исполняется административными работниками ОУ, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

1.5. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции ОУ, гражданину дается рекомендация обратиться в орган, курирующий данный вопрос или, при возможности, решение вопроса может осуществляться ОУ во взаимодействии с органами исполнительной власти (организациями, учреждениями), к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

1.6. Конечным результатом рассмотрения обращения может являться:

- устный или письменный ответ на все поставленные в обращении вопросы,
- необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами.

1.7. Письменное обращение, поступившее в ОУ, рассматривается в течение 30 дней со дня подачи.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОУ, 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 случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

В случае направления дополнительного запроса, связанного с рассмотрением обращения, данный срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

1.8. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на специально назначенных для этого должностных лиц:

- обращения к руководителю ОУ (директору) – секретарь,
- обращения к заместителям руководителя (заместителям директора) – заместитель директора по учебно – воспитательной работе (УВР), заместитель директора по воспитательной работе (ВР).

Все письменные обращения регистрируются в журнале входящих документов.

1.9. Должностные лица ОУ осуществляют хранение и использование в справочных и других целях обращения граждан.

1.10. Ответственность за сохранность документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан возлагается на должностных лиц, работающих с данной категорией документов.

## **II. Требования к обращению гражданина.**

2.1. *Требования к письменному обращению (в т.ч. по электронной почте).*

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование ОУ, в которое направляет письменное обращение, 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 (при необходимости), излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

2.2. *Требования к устному обращению через секретаря ОУ.*

Гражданин в своем устном обращении сообщает свои фамилию, имя, отчество; фамилию (имя, отчество), либо должность соответствующего должностного лица и суть обращения.

2.3. *Требования к устному обращению в ходе личного приема.*

Гражданин в своем устном обращении излагает суть обращения, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому, при необходимости, должен быть направлен ответ.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема.

### III. Основания для отказа в ответе.

- 3.1. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 3.2. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.
- 3.3. Если в указанном выше 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.
- 3.4. Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, или других граждан (должностных лиц), обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.
- 3.5. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- 3.6. 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 ОУ 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 ОУ одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
- 3.7. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих информацию о других гражданах сугубо личного характера (в т.ч. персональные данные), гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

### IV. Административные процедуры.

- 4.1. Организация работы включает в себя выполнение отдельных административных процедур:
- прием и регистрация письменного обращения - не более 3-х дней со дня обращения;
  - направление письменного обращения на рассмотрение по подведомственности - не более 3-х дней;
  - рассмотрение ответственным исполнителем письменного обращения, принятие по нему решения и направление ответа - 30 дней (со дня регистрации обращения).
- 4.2. Если при поступлении письменного обращения на адрес электронной почты гражданином указан адрес электронной почты, ему по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или о мотивированном отказе в рассмотрении, после чего обращение распечатывается на бумаге, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.
- 4.3. Должностное лицо, принявшее письменное обращение удостоверяется, что обращение содержит:
- наименование ОУ, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
  - фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;
  - почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
  - суть предложения, заявления или жалобы;
  - личную подпись и дату.

4.4. Должностное лицо, принявшее письменное обращение направляет письменное обращение на рассмотрение руководителя для определения исполнителя.

В случаях, когда поручение дается двум или нескольким исполнителям, руководитель ОУ координирует их работу и определяет ответственного исполнителя для направления ответа гражданину.

Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц ОУ, не может направляться этим должностным лицом для рассмотрения и ответа гражданину.

4.5. Обращение гражданина считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан, по запросу гражданина, письменный ответ по адресу, указанному в обращении.

4.6. Ответ на письменное обращение гражданина, поступившее на адрес электронной почты, может быть отослан в отсканированном виде по электронной почте (при согласии гражданина).

4.7. Все письменные ответы на обращения граждан регистрируются как исходящие документы в журнале исходящих документов.

#### **V. Организация и проведение личного приема должностными лицами (администрацией) ОУ.**

5.1. Личный прием граждан осуществляют руководитель ОУ (директор), его заместители – заместитель по УВР, заместитель по ВР.

5.2. Организация и проведение личного приема граждан в ОУ предусматривает исполнение следующих административных процедур.

5.2.1. Ведение работы с обращениями граждан руководителем ОУ:

- запись на личный прием (при приходе в ОУ или по телефону),
- проведение личного приема; (в случае отсутствия в назначенный день приема (командировка и др.) прием переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется),
- рассмотрение устного обращения гражданина, принятие по нему решения и дача устного и/или письменного ответа, по итогам личного приема,
- рассмотрение письменного обращения гражданина, принятие по нему решения и направление письменного ответа или устного на последующем назначенном приеме.

5.2.2. Ведение работы с обращениями граждан заместителями руководителя:

- проведение личного приема; (в случае отсутствия в назначенный день приема (командировка и др.) прием переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется),
- рассмотрение устного обращения гражданина, принятие по нему решения (если не требуется непосредственное участие руководителя ОУ) и дача устного и/или письменного ответа, по итогам личного приема,
- рассмотрение письменного обращения гражданина, принятие по нему решения (если не требуется непосредственное участие руководителя ОУ) и направление письменного ответа или устного на последующем приеме.

5.3. Подготовка вопросов к личному приему граждан и проектов решений по ним осуществляется руководителем ОУ, заместителями руководителя, другими исполнителями, определенными руководителем или заместителями.

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

5.5. 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 журнале личного приема граждан.

5.6. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОУ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5.8. Результаты личного приема граждан также фиксируются в журналах личного приема граждан, которые ведутся ответственными должностными лицами:

- журнал личного приема граждан директором ОУ,
- журнал личного приема граждан заместителем директора (по УВР),
- журнал личного приема граждан заместителем директора (по ВР).

5.9. Если в процессе личного приема выясняется, что устного ответа недостаточно для разрешения вопросов, содержащихся в обращении, гражданин может в письменном виде изложить эти вопросы с учетом требований, предъявляемых к письменным обращениям.

5.10. Согласие гражданина на получение устного ответа фиксируется письменно с личной подписью гражданина.

## **VI. Порядок и формы контроля.**

6.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

6.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- 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.

6.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется лично назначенным руководителем ответственным исполнителем - заместителем директора (по УВР, по ВР, по АХР), либо лично руководителем ОУ.

6.4. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие разрешению.

6.5. Постановка на контроль осуществляется после рассмотрения обращения соответствующим должностным лицом в соответствии с его резолюцией.

6.6. Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, и даны письменные ответы (устные – при согласии гражданина), в частности, по следующим основаниям:

- направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений (при представлении исполнителем копии ответа гражданину по существу обращения),
- поступление письменного ответа от государственных органов, должностных лиц, органов местного самоуправления по существу письменного обращения, поставленного на контроль,
- представление исполнителем информации о личном приеме с гражданином и решении вопросов, изложенных в обращении гражданина,
- переадресация обращения гражданина в другой государственный орган или другому должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, исполнителем представляются копии письма о направлении обращения по принадлежности и копия ответа гражданину.

Муниципальное казённое  
общеобразовательное учреждение  
«Средняя общеобразовательная школа №3»,  
г. Козельск Козельского района Калужской области

## Ж У Р Н А Л

личного приема граждан  
директором (заместителем директора)  
МКОУ «СОШ № 3» г. Козельск

Начат: \_\_\_\_\_

Окончен: \_\_\_\_\_

N п/п	Дата обращения	Ф.И.О. заявителя / Адрес	Краткое содержание вопроса	Решение вопроса	Исполнитель (Ф.И.О, должность) (при назначении)	Подпись гражданина

Пронумеровано, прошнуровано  
И скреплено печатью

*Е.Н. Цукерник*

Директор школы *Е.Н. Цукерник* Е.Н. Цукерник

