



Приложение № 1

к Приказу № 186 от 30.12.2022

СОГЛАСОВАНО:

председатель ИПО МКОУ ООШ №21

Д.Ф. Косенко

«30» 12 2022 г.

УТВЕРЖДЕНО:

директор МКОУ ООШ №21

Л.В. Балмакова

«30» 12 2022 г.

**Положение**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан**  
в Муниципальном казённом общеобразовательном учреждении  
«Основная общеобразовательная школа №21»

**1. Общие положения**

**1.1.** Настоящее положение разработано в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

**1.2.** Организация работы с письменными и устными обращениями граждан в муниципальном казённом общеобразовательном учреждении «Основная общеобразовательная школа №21» (далее МКОУ ООШ №21), а также с обращениями граждан на сайт МКОУ ООШ №21 должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

**1.3.** Расследование нарушений норм профессиональной этики педагогическим работником МКОУ ООШ №21 может быть проведено только по поступившей на него обоснованной жалобе, поданной в письменной форме.

**1.4.** В настоящем Положении используются следующие основные термины:

- 1) обращение гражданина (далее – обращение) – направленное должностному лицу МКОУ ООШ №21 в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- 2) предложение-рекомендация гражданина, направленная на улучшение деятельности МКОУ ООШ №21;
- 3) заявление-просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе коллектива МКОУ ООШ №21, либо критика деятельности работников МКОУ ООШ №21;
- 4) жалоба-просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

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; следовательно, такие обращения будут оставаться без ответа.

## **2. Организация делопроизводства**

**2.1.** Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан, обращениям на сайт Школы несёт директор МКОУ ООШ №21. Ответственность за состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан несёт секретарь МКОУ ООШ №21.

**2.2.** Принятие решения по рассмотрению обращений граждан осуществляется директором МКОУ ООШ №21.

**2.3.** Непосредственное исполнение поручений по результатам рассмотрения обращений граждан осуществляется заместителями директора МКОУ ООШ №21, педагогическими работниками, обслуживающим персоналом, которые предоставляют необходимую информацию по факту обращения, оформленную в виде служебной или объяснительной записки.

**2.4.** Письменное обращение, а также обращение на сайт МКОУ ООШ №21 подлежит обязательной регистрации в журнале учета в течение трех дней с момента поступления в МКОУ ООШ №21 секретарем МКОУ ООШ №21, ответственным за ведение делопроизводства.

**2.5.** Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора МКОУ ООШ №21 передаются на исполнение соответствующему должностному лицу.

**2.6.** Письменное обращение, а также обращение на сайт МКОУ ООШ №21, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора МКОУ ООШ №21, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

**2.7.** Письменное обращение, а также обращение на сайт МКОУ ООШ № 21, поступившее в МКОУ ООШ №21 рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

**2.8.** В исключительных случаях директор МКОУ ООШ №21 вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

**2.9.** Обращение, поступившее должностному лицу в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

## **3. Права гражданина при рассмотрении обращения**

**3.1.** При рассмотрении обращения должностным лицом гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы 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;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 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;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

## **4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

**4.1.** Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

**4.2.** 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.

## **5. Требования к письменному обращению**

**5.1.** Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает 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, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

**5.3.** Обращение, поступившее должностному лицу в форме электронного документа, 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.

## **6. Порядок оформления, приема и рассмотрения обращений через сервис «Обращения на сайт»**

Сервис «Обращения на сайт» является дополнительным средством для обеспечения возможности обращений граждан в МКОУ ООШ №21.

**6.1.** Обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт МКОУ ООШ №21, регистрируются и рассматриваются в соответствии с настоящим Положением.

**6.2.** 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.

**6.3.** Перед отправкой электронного обращения гражданину необходимо проверить правильность заполнения анкеты.

**6.4.** В случае внесения в анкету некорректных или недостоверных данных (в полях, являющихся обязательными для заполнения) ответ на обращение не дается.

**6.5.** Обращение может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о причинах принятия такого решения, если:

- в нем содержится нецензурная лексика, оскорбительные выражения;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в 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;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

**6.6.** Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

**6.7.** Уведомление о ходе рассмотрения обращения гражданина направляется по указанному им адресу электронной почты /moouosh21@mail.ru/.

**6.8.** Гражданин может получить дальнейшую информацию, касающуюся обработки его обращения, назвав свои фамилию, имя, отчество и адрес места жительства по телефону: 8(86550) 97 4 31 Пятница 12.00-13.30

## **7. Рассмотрение обращения**

**7.1.** Должностное лицо:

- 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;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

**7.2.** Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих 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 иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

**7.3.** Ответ на обращение подписывается руководителем государственного органа или органа местного самоуправления, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

**7.4.** Ответ на обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

## **8. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

**8.1.** 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.

**8.2.** 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.

**8.3.** В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

**8.4.** 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, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо 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.

**8.5.** В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную 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.



8.6. 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

## **9. Личный приём граждан**

9.1. Запись граждан на личный прием в МКОУ ООШ №21 осуществляется на основе их обращений о записи на личный прием при личном посещении МКОУ ООШ №21 по адресу: 357005 Ставропольский край, Кочубеевский район, станица Новокатериновская, ул. Центральная д. 9.

Пятница 12.00-13.30. Телефон приемной: 8(86550 97 4 31).

9.2. При поступлении обращения гражданина о записи на личный прием секретарь МКОУ ООШ №21 его на соответствие следующим требованиям:

- 1) наличие в обращении фамилии, имени, отчества гражданина (или его представителя, уполномоченного в установленном законом порядке) и его адреса (почтового или адреса электронной почты);
- 2) указание конкретной информации, сути предложения, заявления или жалобы (обращение должно содержать подробную тематику вопроса);
- 3) наличие личной подписи и даты;
- 4) предоставленные гражданином материалы не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

При поступлении обращения с нарушением указанных требований гражданину может быть отказано в приеме обращения о записи на личный прием с обязательным разъяснением причины отказа.

9.1. Личный прием граждан осуществляется директором МКОУ ООШ №21 и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

9.4. Содержание устного обращения заносится в Журнал личного приёма граждан.

9.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

9.6. 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 Журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного государственного должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

## **10. Контроль исполнения письменных обращений граждан**

10.1. Директор МКОУ ООШ №21 осуществляет в пределах своей компетенции контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

10.2. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается директором МКОУ ООШ № 21.

## **11. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений**

**11.1.** Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

**11.2.** В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда. Срок действия положения не ограничен. При изменении законодательства в акт вносятся изменения в установленном порядке.

## **12. Заключительные положения**

**12.1.** Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом школы и вводится в действие в установленном им порядке.

**12.2.** Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан.

**Форма карточки личного приема гражданина**

МКОУ ООШ №21

**КАРТОЧКА**

**личного приема гражданина**

Сведения о заявителе:

\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество гражданина)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (почтовый 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)  
(фамилия и инициалы)

(подпись)

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

регистрационный № \_\_\_\_\_

