

Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение  
«Бутиковская средняя общеобразовательная школа»

**Принято.**  
Педагогический совет  
МКОУ «Бутиковская СОШ»  
Протокол №1 от 29.08.2022 года

**Согласовано.**  
Собрание родителей.  
Протокол №1 от 02.09.2022 года

**Введено в действие.**  
Приказ №122 от 02.09.2022 года  
Директор МКОУ «Бутиковская СОШ»  
М.В.Прасалова

**Разработано**  
с учётом мнения школьного ученического  
совета. Протокол №1 от 02.09.2022года



## Положение о порядке рассмотрения обращений граждан

### 1. Общие положения

**1.1.** Настоящее положение разработано в соответствии с нормативно-правовыми актами, регулирующими порядок рассмотрения обращений :

#### **Федеральный уровень**

- Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02 мая 2006г
- Конституция Российской Федерации;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»
- Федеральным законом от 9 февраля 2009г. № 8-ФЗ» Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»

#### **Документы учреждения**

- Устав школы
- Положение о порядке рассмотрения обращений граждан.

**1.2.** Организация работы с устными, письменными, электронными обращениями граждан 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 профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной и электронной форме.

**1.4.** Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

**Предложение** - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных учреждений, комитета образования и т.д.

**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 государственных органов, должностных лиц, общественных лиц и общественных организаций.

**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.

### 2. Организация делопроизводства

**2.1** Ответственность за организацию и состояние делопроизводства с устными, письменными, электронными обращениями граждан возлагается на директора школы.

**2.2.** Принятие решения по рассмотрению с устными, письменными, электронными обращениями граждан осуществляется директором школы.

**2.3.** Непосредственное исполнение поручений с устными, письменными, электронными обращениями граждан осуществляется заместителями директора школы и классными руководителями, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

**2.4.** Письменные и электронные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в школу ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета.

**2.5.** Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

**2.6.** Письменные и электронные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию директора школы направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

**2.7.** Заместители директора и другие специалисты школы 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.

**2.8.** Письменное и электронное обращения, поступившее в образовательное учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

**2.9.** В исключительных случаях директор школы вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

**2.10.** Ответ на обращение подписывается директором школы. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется после того, как письмо подписано.

### **3. Личный приём граждан**

**3.1.** Личный прием граждан осуществляется директором школы и его заместителями с понедельника по пятницу с 14.00 до 16.00 по адресу **п. Бутиково, ул. Новая, д.6**, телефон приемной: +7 (48734)-3-56-96. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан на информационном стенде и на сайте школы.

**3.2.** Обращение гражданина о записи на личный прием должно соответствовать следующим **требованиям:**

- наличие в обращении фамилии, имени, отчества гражданина (или его представителя, уполномоченного в установленном законом порядке) и его адреса (почтового или адреса электронной почты);
- указание конкретной информации, сути предложения, заявления или жалобы (обращение должно содержать подробную тематику вопроса);
- наличие личной подписи и даты;
- 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.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

**3.3.** 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 приёма, о чём делается запись в карточке личного приёма граждан. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

**3.4.** Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

#### **4. Письменное или телефонное обращение**

**4.1.** Письменное обращение можно направить:

- по почте по адресу: **301013, Тульская область, Заокский район, п. Бутиково, ул. Новая, д.6**

- через приемную по адресу: **301013, Тульская область, Заокский район, п. Бутиково, ул. Новая, д.6**

**График приема обращений:**

**Понедельник- Пятница с 9.00 – 16.00**

**Телефон: +7(48734) 3-56-96**

Получить информацию, касающуюся обработки Вашего обращения, Вы можете по телефону: **Телефон: +7(48734) 5-56-96**

**4.2.** График приема телефонных обращений:

**Понедельник- Пятница с 9.00 – 16.00**

Гражданин в своем письменном обращении в **обязательном порядке** указывает 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.**

Обращения, в которых не указаны предусмотренные законодательством Российской Федерации фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), а также почтовый адрес (для направления ответа в бумажном виде) либо адрес электронной почты (для направления ответа в электронном виде) к рассмотрению не принимаются.

В соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» **не подлежат рассмотрению** (не дается ответ по существу поставленных вопросов) **обращения**, в которых:

- содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- текст не поддается прочтению;

- обжалуется судебное решение;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

#### **5. Контроль исполнения письменных и электронных обращений граждан.**

**5.1.** Порядок постановки писем и электронных обращений на контроль определяется директором школы.

**5.2.** Письма и электронные обращения, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационно-контрольных карточках.

**5.3.** Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета.

**5.4.** Письменные и электронные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

**5.5.** Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается директором школы.