



Утвержден:
Директор МАОУ СОШ № 8
С.П. Калина С.П. Калина
приказ от 01.02.2019 № 24-О п.2

**Порядок
рассмотрения обращений граждан и юридических лиц
в Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
среднюю общеобразовательную школу № 8**

1. Общие положения

- 1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение среднюю общеобразовательную школу № 8 (далее – Порядок) регламентирует организацию обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение среднюю общеобразовательную школу № 8 (далее – Учреждение) с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направлении ответов в срок, установленный законодательством Российской Федерации.
- 1.2. Рассмотрение обращений граждан и юридических лиц в Учреждении регламентируется следующими нормативными правовыми актами: Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан», Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ.
- 1.3. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения; обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа; индивидуальные и коллективные обращения граждан и юридических лиц (далее - обращения).
- 1.4. Обращения граждан и юридических лиц в Учреждение поступают в виде предложений, заявлений и жалоб:
 - 1.4.1. предложение – рекомендации гражданина (группы граждан) и (или) юридического лица по совершенствованию деятельности Учреждения, улучшению вопросов организации образовательного процесса, содержания учащихся в Учреждении и других направлений;
 - 1.4.2. заявление – просьба гражданина (группы граждан) и (или) юридического лица о содействии в реализации его (их) конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения и должностных лиц;
 - 1.4.3. жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.
- 1.5. Сведения о месте нахождения Учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приеме граждан руководителем Учреждения размещаются на информационном стенде в Учреждении и официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://шк8.рф> (далее – сайт Учреждения).
- 1.6. Обращения могут быть направлены в Учреждение:
 - почтой России по адресу: 624480, Свердловская обл., г. Североуральск, ул. Советская, д. 41;
 - факсом: (34380) 2-26-18;
 - по телефону: (34380)2-99-02;
 - электронной почтой по адресу: adm@шк8.рф;
 - электронным обращением на сайте Учреждения;
- 1.7. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений или курьером

направляется по адресу: Свердловская обл., г. Североуральск, ул. Советская, д. 41. Осуществляет прием и регистрацию письменных обращений ответственное лицо в Учреждении (делопроизводитель или секретарь руководителя). График работы ответственного лица: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница – с 08.00 до 16.30, перерыв с 12.30 до 13.00.

1.8. Все поступающие обращения граждан и юридических лиц в Учреждение подлежат регистрации и обязательному рассмотрению.

1.9. Отказ в приёме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию Учреждения, недопустим.

1.10. С целью ознакомления родителей (законных представителей) несовершеннолетних учащихся с настоящим Порядком Учреждение размещает его на информационном стенде в Учреждении и (или) на сайте Учреждения.

2. Права граждан и обязанности должностных лиц Учреждения при рассмотрении обращений заявителей

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Учреждение и его должностным лицам.

2.2. Заявитель на стадии рассмотрения его обращения в Учреждении имеет право:

2.2.1. предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2.2.2. 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;

2.2.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

2.2.4. 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;

2.2.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.3. Должностные лица Учреждения (далее – должностные лица) обеспечивают:

2.3.1. объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений заявителей, в случае необходимости с участием заявителей, направивших обращения;

2.3.2. получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений заявителей документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

2.3.3. принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей;

2.3.4. уведомление заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.4. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам при рассмотрении обращений, не могут быть использованы во вред заявителям, в том

числе, если они могут повлечь ущемление их чести и достоинства.

2.5. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- чёткость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

2.6. Требования, учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме:

- обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на сайте Учреждения;
- обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием сайта Учреждения;
- обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в Учреждение.

3. Рассмотрение письменных обращений и обращений, поступивших по электронной почте

3.1. Поступающие в Учреждение письменные обращения (конверты, бандероли, посылки) принимаются лицом, ответственным за регистрацию обращений (далее – ответственное лицо).

3.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями, они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств. Ответственное лицо информирует директора или лицо, исполняющее обязанности директора (далее – руководителя) о выявленном факте для принятия соответствующего решения.

3.3. При приёме письменных обращений (конверты, бандероли, посылки) ответственным лицом:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрывается конверт, проверяется наличие в нем документов (разорванные документы подклеиваются);
- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается бланк с текстом «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;
- обращение регистрируется в Журнале регистрации обращений граждан и юридических лиц в Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение среднюю общеобразовательную школу № 8 (далее – Журнал регистрации обращений);
- обращение передается на рассмотрение руководителя в течение 3 (трех) дней после поступления обращения в Учреждение. Обращения под грифом «Срочно» передаются незамедлительно.

3.4. По выявленным нарушениям и недостаткам ответственным лицом составляются акты на письма:

- к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;
- при вскрытии которых не обнаружилось обращения;

- в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается ответственным лицом. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними руководителю на рассмотрение.

- 3.5. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту не вскрытыми.
- 3.6. Письменное обращение и обращение, поступившее в Учреждение по электронной почте, подлежит обязательной регистрации и производится ответственным лицом в течение 3 (трех) дней с момента поступления в Учреждение.
- 3.7. Письменные обращения и обращения, поступившие в Учреждение по электронной почте, регистрируются в Журнале регистрации обращений.
- 3.8. Журнал регистрации обращений должен включать следующие разделы: регистрационный номер; дата поступления обращения; Ф.И.О. заявителя; вопрос, по которому обращается заявитель; адрес, по которому направляется ответ; результат рассмотрения. Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. В аннотации указывается общее число авторов.
- 3.9. На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.
- 3.10. Анонимные обращения (обращение лица (группы лиц) без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты, личной подписи) не подлежат регистрации и соответственно рассмотрению.
Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.
- 3.11. Ответственное лицо при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истёк установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Повторные обращения граждан ставятся на контроль.
- 3.12. Обращения одного и того же автора, по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.
- 3.13. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам; обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.
- 3.14. Прошедшие регистрацию обращения в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения руководителю.
- 3.15. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения направляется в течение 7 (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.
- 3.16. Основания для отказа в рассмотрении обращения:
 - 3.16.1. в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;
 - 3.16.2. в 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;
 - 3.16.3. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения в

- адрес Учреждения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, в этом случае необходимо письменно сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
- 3.16.4. текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 3.16.5. текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;
- 3.16.6. полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).
- 3.17. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если:
- 3.17.1. обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;
- 3.17.2. по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- 3.17.3. обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;
- 3.17.4. обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц).
- 3.18. В случаях, указанных в пунктах 3.17, 3.18 настоящего Порядка, гражданину, направившему обращение, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 3.19. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте, руководителем должно быть принято одно из следующих решений о:
- принятии к рассмотрению;
 - направлении в другие организации и учреждения;
 - приобщении к ранее поступившему обращению;
 - сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
 - сообщении гражданину о прекращении переписки.
- 3.20. Обращения, рассмотренные руководителем, передаются ответственному лицу для последующего направления обращения заместителю руководителя (поручение руководителя) с конкретной резолюцией. В дальнейшем, в зависимости от важности и сложности вопроса, обозначенного в обращении, поручение руководителя исполняется непосредственно самим заместителем руководителя или передается соответствующим работникам для рассмотрения и подготовки ответа с резолюцией заместителя руководителя. В резолюции указывается лицо, ответственное за исполнение поручения, срок исполнения поручения.
- 3.21. Проект ответа гражданину, подготовленный лицом, ответственным за исполнение поручения руководителя, согласовывается заместителем руководителя или руководителем Учреждения.
- 3.22. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.
- 3.23. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.
- 3.24. Передача обращений от одного работника другому осуществляется только через ответственное лицо.
- 3.25. Если рассмотрение обращения поручено группе лиц и в резолюции не указан ответственный исполнитель, то ответственным за подготовку ответа является лицо, указанное в резолюции первым.
- 3.26. Если в поручении по обращению несколько исполнителей, то они не позднее,

- чем за 5 (пяти) дней до истечения срока ответа на обращение, представляют ответственному исполнителю отчёт для составления ответа.
- 3.27. Исполненными считаются обращения, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.
- 3.28. В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.
- 3.29. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации письменного обращения, если в резолюции не указан другой срок исполнения. Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются в течение 10 (десяти) дней. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата решения вопроса и направление заявителю.
- 3.30. При невозможности исполнения обращения в сроки, установленные пунктом 3.29 настоящего Порядка, необходимо решить вопрос о продлении срока рассмотрения. Продлить срок рассмотрения обращения может только руководитель, но не более чем на один месяц.
- 3.31. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.
- 3.32. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.
- 3.33. В ответах о результатах рассмотрения обращений необходимо:
- сослаться на номер и дату регистрации обращения;
 - кратко изложить содержание обращения;
 - если в обращении поставлено несколько вопросов, ответ строится отдельно по каждому рассмотренному вопросу, абзацы нумеруются арабскими цифрами и начинаются подзаголовком, отражающим существо поставленного вопроса;
 - при невозможности решения вопроса в сроки, установленные пунктом 3.29. настоящего Порядка, изложить причины задержки и срок окончательного разрешения (для снятия обращения с контроля);
 - дополнительно сообщить об окончательных результатах разрешения;
 - указать виновных лиц, дать оценку их действиям, послуживших причиной для возникновения обращения, сообщить о мерах взыскания (в случае отсутствия виновных - изложить ответ на данный вопрос по существу со ссылкой на законодательство Российской Федерации).
- 3.34. В ответах на обращения не допускаются:
- взаимоисключающая по содержанию информация;
 - формальный подход к решению поставленных в обращении вопросов;
 - отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков;
 - отсутствие информации о результатах рассмотрения хотя бы одного из поставленных в обращении вопросов;
 - отсутствие информации о продлении сроков рассмотрения (если таковое имеется) с сообщением об этом обратившемуся лицу.
- 3.35. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.
- 3.36. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.
- 3.37. Обращения, на которые даются промежуточные ответы с контроля не снимаются.
- 3.38. Ответы на обращения подписывает руководитель.
- 3.39. Подлинники документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе

должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

- 3.40. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.
- 3.41. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, при направлении письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 3.42. Перед передачей ответов заявителям на отправку ответственное лицо проверяет наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.
- 3.43. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются ответственным лицом адресатам почтовым отправлением.
- 3.44. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, направляется ответственным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.
- 3.45. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются уполномоченным лицом в дела.
- 3.46. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

4. Приём граждан, устные обращения, в том числе и по телефону

- 4.1. Личный приём в Учреждении проводится руководителем и уполномоченными на то лицами в соответствии с графиком приёма граждан.
- 4.2. График приёма граждан руководителем, уполномоченными лицами размещается на сайте Учреждения и на информационном стенде в Учреждении.
- 4.3. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 4.4. Во время личного приёма гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его или учащихся нарушенных прав, свобод и законных интересов.
- 4.5. Максимально допустимое время личного приёма гражданина не должно превышать 30 минут.
- 4.6. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в устном обращении гражданина вопросов.
- 4.7. Если в ходе личного приёма выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 4.8. В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 4.9. В случае если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» разговор с ним записывается и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию Учреждения.
- 4.10. Устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале не

регистрируются.

5. Результаты рассмотрения обращений

- 5.1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:
 - 5.1.1. ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
 - 5.1.2. отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.
- 5.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путём направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

6. Анализ обращений граждан, поступивших в Учреждение

- 6.1. Руководитель систематически анализирует обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщает предложения, принимает меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений.
- 6.2. По результатам работы с обращениями граждан один раз в год формируется отчёт по работе с обращениями граждан с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений.

7. Заключительные положения

- 7.1. Настоящий Порядок утверждается приказом директора Учреждения.
- 7.2. В настоящий Порядок могут быть внесены изменения и (или) утверждена новая редакция на основании приказа директора Учреждения.
- 7.3. Во всех случаях, не урегулированных настоящим Порядком, следует руководствоваться действующим законодательством Российской Федерации.
- 7.4. Настоящий Порядок вступает в силу с 01.02.2019 года.

Проширковано, пронумеровано
и скреплено печатью 9 (девять) листов
Директор МАОУ СОШ № 8
С.П.Капина

