

муниципальное автономное общеобразовательное учреждение  
«Средняя школа № 143 имени Героя Советского Союза Тимошенко А.В.»  
660125, Россия, Красноярский край, город Красноярск, ул. Н.Н. Урванцева, д. 26а, телефон/факс:  
приёмная 8(391) 220-47-83, бухгалтерия 266-24-57  
ИНН 2465038586, КПП 246501001, ОГРН 1022402478647  
e-mail: [s.a.savenko@mail.ru](mailto:s.a.savenko@mail.ru), [buxg143@mail.ru](mailto:buxg143@mail.ru)

---

Рассмотрено  
на Управляющем совете  
МАОУ СШ № 143  
Протокол № 2  
от 07.02. 2018 г.



## ПОЛОЖЕНИЕ о порядке рассмотрения обращений граждан

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02 мая 2006г, Федеральным законом от 27.11.2017 № 355-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом школы

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в муниципальном автономном общеобразовательном учреждении «Средняя школа № 143 имени Героя Советского Союза Тимошенко А.В.», 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 Положении.

В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

**Обращение гражданина** – индивидуальные или коллективные предложение, заявление, жалоба, изложенные в письменной или устной форме, а также в форме электронного документа, поступившие в порядке, установленном настоящим Положением.

**Предложение** – обращение гражданина, в котором содержатся конкретные меры, направленные на улучшение организации образовательной деятельности школы, на совершенствование социально-экономического развития школы.

**Заявление** – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность образовательной организации, о недостатках в работе служб, должностных лиц образовательной организации, либо критика деятельности служб, должностных лиц образовательной организации.

**Жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, вызванных действиями (бездействием) и (или) решениями должностных лиц либо органов управления образовательной организации, а также других граждан, в т.ч. участников образовательных отношений.

**Должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в образовательной организации.



**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. Права гражданина при рассмотрении обращения**

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- 2.1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 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;
- 2.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02 мая 2006г;
- 2.4. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;
- 2.5. 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.

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

3.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в образовательную организацию или к должностному лицу с критикой деятельности образовательной организации или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.2. 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.

## **4. Устные обращения граждан**

4.1. Устные обращения граждан поступают в образовательную организацию во время личного приема граждан директором либо его заместителями в соответствии с их компетенцией.

4.2. Личный прием граждан директором, либо его заместителем, либо специалистом проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы. Информация о времени и месте проведения личного приема граждан должностными лицами ОУ, осуществляющими личный прием граждан, должна быть размещена в доступном для обозрения месте. График приёма граждан устанавливается до начала текущего учебного года.

Предварительная запись на личный прием к руководителю образовательной организации осуществляется секретарём образовательной организации с первого рабочего дня на текущий месяц. При обращении гражданина о записи на личный прием специалист, осуществляющий запись на личный прием, дает устные разъяснения по существу вопроса заявителя в пределах своей компетенции.

К участию в проведении личного приема граждан могут быть привлечены сотрудники структурных подразделений аппарата, руководители и сотрудники отраслевых органов администрации района, иные лица по согласованию, для оптимального и оперативного решения поставленных вопросов.



Устные обращения граждан подлежат регистрации путем составления карточки личного приема (приложение N1).

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

4.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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.

4.5. Устные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

- изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- фамилию, имя, отчество обратившегося гражданина, почтовый адрес, по которому может быть направлена копия решения, принятого по итогам рассмотрения предложения, заявления или жалобы гражданина.

4.6. Если в ходе устного обращения гражданин заявляет о желании подать письменное обращение, то обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

4.7. Устные обращения граждан и лиц без гражданства, не отвечающие требованиям, предусмотренные настоящим Положением, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

## **5. Письменные обращения граждан**

5.1. Письменные обращения граждан поступают в школу на бумажном носителе или в форме электронного документа.

5.2. Письменные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

- наименование и адрес образовательного учреждения; либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ;
- уведомление о переадресации обращения;
- дату составления обращения.

Письменное обращение гражданина в соответствии с федеральным законодательством должно быть им подписано.

5.3. Обращение, поступившее 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, ответ в форме электронного документа направляется только по указанному адресу электронной почты;
- уведомление о переадресации обращения.

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

5.4. Письменные обращения граждан, не отвечающие требованиям, предусмотренные настоящим Положением, в соответствии с федеральным законодательством признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

## **6. Регистрация обращений граждан**

6.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трёх дней с момента поступления.

6.2. Обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений граждан, в которых указываются сведения, предусмотренные настоящим Положением, а также дата поступления обращения гражданина и номер обращения гражданина.



6.3. Журнал регистрации обращений граждан ведётся на бумажном носителе, хранится у секретаря образовательной организации.

### **7. Сроки рассмотрения обращений граждан**

7.1. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения со дня поступления, если в резолюции должностного лица не предусмотрен более короткий срок.

7.2. В исключительных случаях, руководитель образовательной организации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения и представляет ее должностному лицу, по поручению которого рассматривается обращение, не позднее, чем за 3 дня до окончания срока, указанного в карточке обращения. На основании служебной записки должностное лицо, по поручению которого рассматривается обращение, принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения.

### **8. Оформление ответов на обращения**

1. Ответ на обращение гражданина, подписывает руководитель образовательной организации или лицо, его заменяющее.
2. Ответ оформляется на бланке образовательной организации.
3. При оформлении ответа на обращение исполнителем должны указываться все реквизиты писем: ссылка на номер поступившего обращения гражданина, номер и дата отправки ответа.
4. Тексты писем-ответов должны быть четкими, последовательными и исчерпывающими, содержать ответы по существу поставленных в обращении вопросов. Формальные ответы не допускаются.
5. Если в ответе есть ссылка на законодательные и иные правовые акты, то в тексте указываются их реквизиты: дата принятия, регистрационный номер и наименование.
6. Ответ на коллективное обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если не указан гражданин, в адрес которого заявители просят направить ответ, с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения всех граждан, подписавших обращение.
7. Один экземпляр зарегистрированного отправляемого ответа на обращение, а также переписка, связанная с его рассмотрением, остается у секретаря образовательной организации.
8. Подписанные руководителем образовательной организации ответы на обращения граждан регистрируются и отправляются по назначению специалистами организации в день их подписания или не позднее следующего рабочего дня.
9. Дела, сформированные по письменным и электронным обращениям граждан, и карточки личных приемов граждан хранятся 5 лет.

### **9. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

6.1. 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.

6.2. Образовательная организация вправе оставить без рассмотрения обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу



должностного лица, а также членов его семьи, и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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.

6.4. В случаях, предусмотренных в подпунктах 1 и 2 п. 6 настоящего Положения, гражданин извещается об оставлении его обращения без рассмотрения в письменной форме в трехдневный срок со дня регистрации обращения.

## **10. Проведение проверок в ходе рассмотрения обращений граждан либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения обращений граждан**

В целях объективного и полного рассмотрения обращений граждан могут проводиться служебные проверки фактов и обстоятельств, содержащихся в обращениях граждан, либо осуществляться сбор сведений, необходимых для рассмотрения обращений граждан.

## **11. Решения, принимаемые по итогам рассмотрения обращений граждан**

8.1. По итогам рассмотрения обращений граждан может быть принято одно из следующих решений:

- решение о полном или частичном удовлетворении обращения;
- решение об отказе в удовлетворении обращения.

8.2. В решении, принимаемом по итогам рассмотрения обращений граждан, должна содержаться ссылка на нормативный правовой акт, в соответствии с которым принято это решение.

8.3. Копия решения, принятого по итогам рассмотрения обращений граждан, направляется гражданам, обратившимся с предложением, заявлением или жалобой, в течение пяти дней со дня принятия такого решения, но не позднее чем в день истечения срока рассмотрения этого предложения, заявления или жалобы.

Копия решения, принятого по итогам рассмотрения предложения, заявления, жалобы гражданина, прилагается к письменному ответу должностного лица по существу соответствующего предложения, заявления, жалобы.

## **12. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан**

9.1. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан, осуществляется соответствующими должностными лицами.

Сообщение гражданину, подавшему обращение, о предполагаемых мерах по исполнению решения, принятого по итогам рассмотрения этого обращения, не может считаться исполнением соответствующего решения.

9.2. В случае если жалобы граждан удовлетворены полностью либо частично, принявшие решения по итогам рассмотрения этих жалоб, должностные лица принимают необходимые меры по восстановлению нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, в том числе приносят извинения в письменной форме.

## **13. Контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений**

Контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений граждан осуществляет в пределах своей компетенции директор образовательной организации или лицо, его замещающее, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.