

Принято  
педагогическим советом  
протокол №\_4  
от «28\_» март 2023г

«Утверждаю»  
Директор МБОУ «СОШ №11»  
\_\_\_\_\_ Р.Р.Беляева  
Введено в действие  
приказом № 93  
от «28» марта 2023 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
о порядке рассмотрения обращения граждан  
в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Средняя  
общеобразовательная школа № 11» Республики Татарстан

1. Общие положения.

Положение о порядке обращения граждан в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа № 11» Республики Татарстан (далее – МБОУ «СОШ №11») разработано в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в МБОУ «СОШ №11» и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства, контроля за исполнением, по обращению граждан.

1.1. Для целей настоящего положения используются следующие термины:

- обращение гражданина – изложенное в письменной или устной форме предложение, заявление или жалоба гражданина;

- предложение – обращение гражданина, направленное на улучшение деятельности органов местного самоуправления, организаций, общественных объединений, на совершенствование правовой основы государственной и общественной жизни, на решение вопросов экономической, политической, социально-культурной и других сфер деятельности государства и общества;

- заявление – обращение гражданина по поводу реализации принадлежащего ему права;

- жалоба – обращение гражданина по поводу нарушенных решениями и действиями (бездействием) органов (должностных лиц) его прав, свобод или законных интересов, в том числе предоставлением официальной информации, послужившей основанием для принятия решений и совершенствования действий (бездействия);

- коллективное обращение – обращение двух и более граждан, а также обращение, принятое путем голосования или сбора подписей участников митинга или собрания.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в МБОУ «СОШ №11» осуществляется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения

обращений граждан РФ», Законом Республики Татарстан от 12 мая 2003 года №16-ЗРТ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Республике Татарстан» и настоящим Положением.

1.3. В МБОУ «СОШ №11» рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении МБОУ «СОШ №11» .

1.4. Регистрация письменных и устных обращений граждан (в том числе обращений, поступивших в ходе личного приема) осуществляется секретарем.

1.5. Рассмотрение письменных и устных обращений граждан (в том числе обращений, поступивших в ходе личного приема) осуществляется директором школы и заместителями директора по УВР.

1.6. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные коллективные обращения в МБОУ «СОШ №11».

## 2. Требования к письменному обращению граждан.

2.1. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

- наименование ОУ;
- фамилию, имя, отчество и должность соответствующего должностного лица, которому направлено сообщение;
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения;
- изложение существа обращения;
- личная подпись и дата.

2.2. К обращениям могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или копии. Граждане вправе обратиться с просьбой направить ответ на имя уполномоченного ими лица.

2.3. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать:

- наименование ОУ;
- фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано;
- изложение существа обращений;
- фамилию, имя, отчество обращающегося;
- почтовый адрес заявителя (место жительства);
- контактный телефон.

2.4. Обращение не рассматривается по существу, если:

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, содержащие угрозу жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;
- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения дела;
- текст письменного обращения не поддается чтению.

Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.

2.5. Сотрудники МБОУ «СОШ №11», работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем. Сведения, содержащиеся в обращении граждан, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни граждан без их согласия.

2.6. При утрате исполнителем письменных обращений граждан назначается служебное расследование, о результатах которого информируется директор МБОУ «СОШ №11».

2.7. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан работнику, временно замещающему его должность. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения директору школы.

### 3. Порядок учета, приема и первичной обработки письменных обращений граждан.

3.1. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное (письменное) обращение гражданина в МБОУ «СОШ №11» или поступление обращения гражданина с сопроводительными документами из других государственных и муниципальных органов для рассмотрения.

3.2. Все поступающие в МБОУ «СОШ №11» письменные обращения граждан независимо от способа их доставки, передачи или создания, подлежат регистрации у секретаря.

### 4. Регистрация и аннотирование поступивших обращений.

4.1. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации.

4.2. Письменные обращения граждан, полученные во время личного приема директора школы, должны быть переданы заместителю директора по УВР, курирующему данный вопрос, не позднее следующего рабочего дня.

4.3. На поступившие в МБОУ «СОШ №11» на первой странице письма проставляется регистрационный штамп с указанием номера, даты регистрации.

4.4. При регистрации вносятся следующие основные реквизиты обращения граждан:

- дата регистрации обращения,

- регистрационный номер;
- от кого поступило обращение (фамилия, имя, отчество заявителя, его адрес);

- наименование вида обращения;
- аннотация (краткое содержание обращения);

4.5. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, оно не подлежит направлению на рассмотрение.

4.6. Зарегистрированные у ответственного специалиста обращения граждан передаются директору. После рассмотрения и внесения резолюций обращения граждан передаются на рассмотрение на исполнение.

4.7. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения.

## 5. Сроки исполнения письменных обращений граждан.

5.1. Сроки исполнения обращений граждан исчисляются со дня их поступления и регистрации в МБОУ «СОШ №11», за исключением обращений, поступивших из вышестоящих органов государственной власти с указанием в сопроводительном письме сроков исполнения.

5.2. Установлены следующие сроки исполнения обращения граждан:

- обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, разрешаются безотлагательно, но не позднее 15 дней;

- обращения граждан, по которым необходимо получение дополнительных материалов, направление запросов, проведение проверок или разрешения вопроса по существу – до 30 дней с возможным продлением срока исполнения и обязательным промежуточным ответом автору обращения.

5.3. О результатах рассмотрения обращения гражданину направляется ответ. В случае отклонения обращений указывается мотивы отклонения, разъясняется порядок обжалования.

В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается непосредственно следующий за ним рабочий день.

5.4. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена непосредственно на исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировки) не снимают с директора ответственности за своевременное и качественное рассмотрение (разрешение) обращения граждан.

6. Оформление, отправка ответов и формирование дел по обращениям граждан.

6.1. Ответы на обращения граждан дает директор школы и заместители директора по УВР в пределах своей компетенции.

6.2. Ответ заявителю дается в письменной и устной форме. Письменный ответ оформляется на бланках МБОУ «СОШ №11».

6.3. При написании ответа указывается фамилия в дательном падеже и инициалы автора обращения, почтовый адрес. Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя первого лица, указанного в обращении (или на адрес лица, указанного на конверте), в отдельных случаях каждому из лиц, подписавших обращение.

6.4. Ответы авторам обращений оформляются с указанием должности лица подписавшего ответ, имени, отчества, фамилии исполнителя и номера его телефона.

6.5. Регистрация ответов, подписанных директором школы, осуществляется секретарем.

6.6. Ответы на письменные обращения, поступившие в МБОУ «СОШ №11», в том числе по информационным системам общего пользования, направляются по почтовому адресу или электронной почте указанным заявителем в обращении.

## 7. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан.

7.1. В целом система контроля направлена на обеспечение своевременного и качественного рассмотрения поступивших обращений граждан. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие рассмотрения.

7.2. Контроль за рассмотрением поступившего обращения гражданина начинается с момента его регистрации в МБОУ «СОШ №11» и заканчивается при регистрации и отправления окончательного ответа его автору.

7.3. Контроль за своевременным рассмотрением устных обращений граждан, изложенных на личном приеме директора, осуществляется в том же порядке, что и контроль за своевременным рассмотрением письменных обращений.

7.4. Датой снятия обращения с контроля является дата регистрации и отправки окончательного ответа заявителю.

## 8. Организация личного приема граждан.

8.1. Личный прием граждан проводится директором школы, заместителями директора по УВР в пределах своей компетенции. Информация о месте приема, а также установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

8.2. Часы и дни личного приема граждан директором школы: вторник, с 14.00 до 16.00.

8.3. Граждане, желающие прийти на личный прием к директору по личным вопросам, обращаются к секретарю.

8.4. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление, либо оставить письменное обращение по существу

поднимаемых им вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

8.5. Содержание устного обращения не фиксируется. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.6. Запись на повторный прием к руководителю по одному и тому же вопросу осуществляется не ранее срока получения гражданином ответа на предыдущее обращение (или если истек установленный срок рассмотрения обращения). Повторный прием одного и того же лица осуществляется при неудовлетворенности гражданина результатами рассмотрения его предыдущих обращений.

8.7. По окончании приема директор доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению и откуда он получит ответ либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено обращение по существу.

8.8. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенции школы, гражданину дается разъяснение: куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.9. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов. В таком случае гражданину выдается уведомление о прекращении переписки с ним.

8.10. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление директору школы. Если по представленным материалам не поступают дополнительных поручений, то рассмотрение заявления считается завершенным. После возвращения материалов в дело, обращение снимается с контроля.

8.11. На личном приеме не могут рассматриваться:

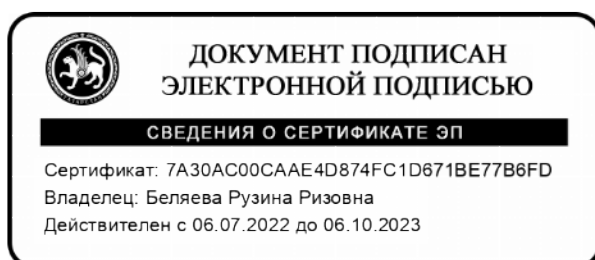
- обращения тех же лиц и по тем же основаниям, которые были рассмотрены ранее и в новых обращениях отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений;
- обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном порядке;
- обращения, по которым имеется вступившее в законную силу решение суда;
- обращения лиц, которые решением суда, вступившим в законную силу, признаны недееспособными;
- обращения, в которых содержатся материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц;
- обращения, поданные в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных).

8.12. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие директором школы

решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в орган в компетенцию которого входит решение вопроса.

9. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям.


9.1. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суде в порядке, предусмотренном законодательством РФ.



Лист согласования к документу № 80 от 25.05.2023  
Инициатор согласования: Беяева Р.Р. Директор  
Согласование инициировано: 25.05.2023 15:38

**Лист согласования**

Тип согласования: **последовательное**

| № | ФИО         | Срок согласования | Результат согласования  | Замечания |
|---|-------------|-------------------|---|-----------|
| 1 | Беяева Р.Р. |                   |  Подписано<br>25.05.2023 - 15:39 | -         |