


ПРИНЯТО: Педагогическим советом МБОУ Акбашской основной общеобразовательной школы Бугульминского муниципального района РТ Протокол № 1 от «29» августа 2023г	УТВЕРЖДЕНО: Директор МБОУ Акбашской основной общеобразовательной школы Бугульминского муниципального района РТ  Г.А.Козыркина Приказ № 60 от «31» августа 2023г
---	--



## ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан  
Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения  
Акбашской основной общеобразовательной школы  
Бугульминского муниципального района Республики Татарстан

## 1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Положения (далее - Положение) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направления ответов в установленной законодательством РФ срок.

1.2. В соответствии с настоящим Положением в учреждении обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами РФ или законодательством РФ.

1.3. Положение распространяется на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращение).

1.4. Рассмотрение обращений граждан в учреждении регламентируется действующими нормами законодательства (ФЗ РФ от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»). По вопросам порядка рассмотрения обращений граждан, не урегулированным настоящим актом, учреждение руководствуется вышеуказанным Федеральным законом.

## 2. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

2.1. Сведения о месте нахождения учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте в сети Интернет: <https://edu.tatar.ru/bugulma/akbash/sch>

2.2. Почтовый адрес учреждения: 423925, Республика Татарстан, район Бугульминский, поселок ж/д станции Акбаш, улица Школьная 7

2.3. Телефон(ы) для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников учреждения 88559457348

2.4. Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: [schakbash@yandex.ru](mailto:schakbash@yandex.ru);

2.5. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 423925, Республика Татарстан, район Бугульминский, поселок ж/д станции Акбаш, улица Школьная 7.

2.7. График работы учреждения: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8.00 до 17.00; обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00.

2.8. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в учреждение;
- по телефону: 88559457348;
- в письменном виде почтой в учреждение;
- через сайт <https://edu.tatar.ru/bugulma/akbash/sch>
- электронной почтой в учреждение: [schakbash@yandex.ru](mailto:schakbash@yandex.ru)

## 3 Срок рассмотрения обращения

3.1. Срок регистрации письменных обращений в учреждении с момента поступления – не более одного дня.

3.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции образовательного учреждения, в срок до пяти дней со дня их регистрации в школе подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3.3. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение пяти дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

3.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня

регистрации письменного обращения. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах.

3.5. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник учреждения, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

#### **4. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан.**

4.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте или факсу в учреждение;
- электронной почтой в учреждение;
- через сайт <https://edu.tatar.ru/bugulma/akbash/sch>
- лично в учреждение;
- по телефону.

4.2. В обращении заявитель указывает либо наименование учреждения, (наименование структурного подразделения или комиссии учреждения) в которое направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.3. Обращение, поступившее в учреждение, подлежит обязательному приему.

#### **5. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения**

5.1. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте, через сайт не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 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;
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- в нем содержится нецензурная лексика, оскорбительные выражения;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.2. 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.

5.3. 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.

5.4. При получении учреждением письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, такое обращение вправе оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией учреждения, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.6. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в иные органы для рассмотрения в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.7. 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, руководитель учреждения 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 одно и то же учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.8. 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.

## **6. Права граждан и обязанности должностных лиц учреждения при рассмотрении обращений**

6.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в учреждении, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению 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 и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6.2. Должностные (ответственные) лица учреждения обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

6.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам школы при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

6.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в общеобразовательном учреждении являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения

## **7.Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме**

- 7.1. Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте учреждения.
  - 7.2.Обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт, регистрируются и рассматриваются в соответствии с настоящим Положением в течение 30 дней.
  - 7.3.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.
  - 7.4.Перед отправкой электронного обращения необходимо проверить правильность заполнения анкеты. В случае внесения в анкету некорректных или недостоверных данных (в полях, являющихся обязательными для заполнения) ответ на обращение не дается.
  - 7.5.Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.
  - 7.6.Уведомление о ходе рассмотрения обращения направляется по указанному адресу электронной почты (e-mail).
  - 7.7.Получить дальнейшую информацию, касающуюся обработки обращения, можно по телефону 88559457348, указав свою фамилию, имя, отчество и адрес места жительства.
- Поля, отмеченные \*, обязательны для заполнения**  
Тема Фамилия (\*) Имя (\*) Отчество (\*) Email (\*) Телефон,Обращение (\*)

## **8. Личный прием граждан в общеобразовательном учреждении**

- 8.1. Организация личного приёма граждан. Личный прием граждан осуществляется директором учреждения или его заместителем (далее – руководство) в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным директором учреждения. График приема граждан руководством учреждения размещается на официальном сайте на информационном стенде учреждения.
- 8.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).
- 8.3.Во время личного приема 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 обучающихся нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.
- 8.4.Устные обращения гражданина регистрируются.
- 8.5.Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Положением.
- 8.6.Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию общеобразовательного учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 8.7.Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами непосредственно в базу данных по работе с обращениями граждан и в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.
- 8.8.В обязательном порядке журнал личных обращений граждан должен включать следующие разделы:
  - дата обращения;
  - Ф.И.О. обратившегося;
  - Ф.И.О. учащегося
  - адрес фактического проживания;

- краткое содержание обращения;
- должность, Ф.И.О. исполнителя;
- информация об исполнении (принятое решение).

8.9.В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонившего предупреждают о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы с ним будет отражено в журнале в соответствии с настоящим Положением и ему дадут устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию школы.

8.10.Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения и при получении результата рассмотрения обращения. Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в учреждении не должен превышать 45 минут (время ожидания обусловлено временем занятия урочной деятельностью руководства учреждения). Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах общеобразовательного учреждения, а также на официальном сайте.

## **9. Работа с письменными обращениями граждан в общеобразовательном учреждении**

9.1. Приём письменных обращений граждан

9.2.Поступающие в школу письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

9.3.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 и принятия соответствующего решения уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адреса корреспонденции;
- сортируются телеграммы;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

9.4.По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

- к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;
- на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения;
- в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

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

9.6.Регистрация письменных обращений граждан. Регистрация обращений граждан, поступивших в учреждении, производится уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, в соответствующей базе данных в течение трех дней с даты их поступления.

9.7.На каждом письменном обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

9.8.Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, при регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.

9.9.Повторными считаются обращения, поступившие в школу от одного и того же лица по одному и тому же вопросу: если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

9.10.Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

9.11.Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения руководству учреждения.

9.12. Рассмотрение письменных обращений граждан. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений:

- принятие к рассмотрению;
- передача на рассмотрение заместителям руководителя школы;
- направление в другие организации и учреждения;
- приобщение к ранее поступившему обращению;
- сообщение гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщение гражданину о прекращении переписки;
- списание «В дело».

9.13. Подготовка ответов на письменные обращения граждан. Проект ответа гражданину, подготовленный лицом, ответственным за исполнение поручения (указанного в поручении руководителя), согласовывается с руководством учреждения. Не допускается перенаправление обращения для его исполнения лицу, в отношении которого в обращении заявителем ставятся какие – либо вопросы.

9.14. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

9.15. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

9.16. Передача обращений граждан от одного сотрудника другому осуществляется только через уполномоченное лицо учреждения, ответственное за регистрацию обращений граждан.

9.17. В случае разногласий между сотрудниками о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается директором учреждения или его заместителями в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.

9.18. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

9.19. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

9.20. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

9.21. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

9.22. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

9.23. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

9.24. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

9.25. Ответы на обращения граждан подписывают директор учреждения.

9.26. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

9.27. 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.

9.28. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующей базе данных учреждения.

9.29. Оформленные надлежащим образом ответы передаются уполномоченному лицу общеобразовательного учреждения, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

9.30. Ответ на обращение, поступившее в учреждение в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

9.31. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:

- 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;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

9.32. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

## **10. Организация контроля за исполнением Положения**

10.1. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

10.2. Организация контроля за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан в общеобразовательном учреждении.

10.3. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

10.4. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в ближайшие семь дней ответственному лицу за организацию работы с обращениями граждан в учреждение, директору учреждения.

10.5. Ответственное лицо за организацию работы с обращениями граждан в учреждении представляет информацию об обращениях, срок исполнения которых истек (не позднее следующего дня после указанного срока) непосредственно директору учреждения. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на руководство учреждением.

10.6. Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление в учреждение обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

10.7. Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц школы ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации. Граждане, обратившиеся в установленном законодательством порядке в учреждение, имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью учреждения по работе с обращениями граждан.



**Форма журнала обращений**

№№ п\п	Дата поступления обращения	Ф.И.О. гражданина, родителя (законного представителя)	Ф.И.О. учащегося	Адрес места жительства гражданина, родителя (законного представителя)	Краткое содержание обращения	должность, Ф.И.О. исполнителя	информация об исполнении (принятое решение)
1	2	3	4	5	6	7	8

**Форма карточки личного приема гражданина**

**КАРТОЧКА  
личного приема гражданина**

Сведения о заявителе:

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество гражданина)

\_\_\_\_\_ (почтовый адрес/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)      \_\_\_\_\_ (подпись)      \_\_\_\_\_ (фамилия и инициалы)

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

регистрационный № \_\_\_\_\_