

Принято  
на педагогическом совете  
28.08.2017 г.  
Протокол №1

Утверждено Приказом  
директора МАОУ СОШ №1 -  
«Школа Сколково-Тамбов» от  
01.09.2017г №126-О/Д И.П.  
Казначеева

**Положение о порядке рассмотрения  
обращений граждан муниципальным автономным общеобразовательным  
учреждением средней общеобразовательной школой №1 - «Школа Сколково-  
Тамбов»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан (далее -  
Порядок) разработан в соответствии с:

- 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»;
- ГОСТ р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Требования к оформлению документов».

1.2. Инструкция определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их прием в МАОУ СОШ №1 - «Школа Сколково- Тамбов», правила регистрации учета, контроля их исполнения, порядок отчетности о работе с письмами граждан.

1.3. Положения настоящего Порядка распространяются на все обращения граждан, поступившие в организацию от получателей образовательных услуг (устные и письменные обращения, по телефону, по электронной почте, в интернет-приемной, размещенной на официальном сайте МАОУ СОШ №1 - «Школа Сколково-Тамбов»).

- 1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.
- Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательной организации.

- Заявление - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

- Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями (бездействием) или решениями администрации, педагогических или иных работников МАОУ СОШ №1 - «Школа Сколково-Тамбов».

1.5. Рассмотрению подлежат обращения, в которых гражданин в обязательном порядке указывает наименование органа, в которое направляет письменное 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, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

1.6. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

## **2. Право граждан на обращение**

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения должностным лицам школы.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

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

- лично в школу;
- по телефону;
- по электронной почте;

- через интернет-приемную.

2.4. Сведения о месте нахождения школы, почтовом адресе, телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте школы:

- официальный сайт: <http://skolkovo1.68edu.ru/>
- e-mail: [1\\_school\\_tambov@mail.ru](mailto:1_school_tambov@mail.ru)
- почтовый адрес: 392024, г. Тамбов, ул. Цветочная/М. Мордасовой, д.

6/20

- телефон: 8 (4752) 77-03-73
- Часы приема: понедельник 15.00 — 17.00; пятница 10.00 — 12.00

### **3. Регистрация обращения граждан**

3.1. Все поступающие в школу обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются директором (делопроизводителем) в журнале учета входящей корреспонденции по мере их поступления, но не позднее трех дней.

3.2. На поступивший документ проставляется в правом нижнем углу первой страницы регистрационный штамп.

3.3. В журнале регистрации указывается:

- фамилия, инициалы исполнителей в именительном падеже;
- территория проживания исполнителя письма;
- дата поступления обращения, которая дублируется со штампа;
- краткое содержание письма;
- фамилия специалиста, которому отписано данное обращение для

рассмотрения.

3.4. При получении обращения директором:

- проверяется правильность содержания корреспонденции;
- наличие документов в вскрываемых конвертах (разорванные документы

подклеиваются);

- конверты подкалываются и сохраняются в делах.

3.5. Поступившие документы (копии аттестатов, дипломов, трудовых книжек, пенсионных удостоверений и др.) прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается соответствующая отметка в журнале регистрации).

3.6. С полученных подлинников документов (об образовании, трудовых книжек) снимается копия, подлинник возвращается гражданам.

3.7. Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту не вскрываемыми или по возможности направляются адресату.

3.8. Если письмо переслано, то в журнале указывается откуда оно поступило, проставляются:

- исходящее номер и дата;
- регистрационный номер;
- территория;
- краткое содержание письма;
- отметка о форме и сроке исполнения.

При повторном обращении граждан документу присваивается очередной регистрационный номер. Повторным считается 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. Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

3.9. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным

вопросам. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то каждое письмо регистрируется самостоятельно.

#### **4. Срок рассмотрения обращения**

4.1. Все поступившие в МАОУ СОШ №1 - «Школа Сколково-Тамбов» обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются в течение 3-х рабочих дней и передаются директору школы на рассмотрение.

4.2 На устные обращения граждан дается устный ответ в том случае, если изложенные заявителем факты и обстоятельства очевидны и не требуют проверки и изучения.

4.2.1. Прием устных обращений по контактному телефону МАОУ СОШ №1 - «Школа Сколково-Тамбов» ведется администрацией школы.

4.2.2. Устные обращения:

- требующие оперативного вмешательства или оказания помощи в сложившейся ситуации доводятся до директора школы или уполномоченного лица для принятия решения и осуществления контроля за ее разрешением;

- содержащие критические замечания в адрес школы, сотрудников школы или по улучшению их деятельности доводятся до директора школы или уполномоченного лица.

4.3. Письменное обращение, поступившее в МАОУ СОШ №1 - «Школа Сколково-Тамбов» в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.3.1. В исключительных случаях директор школы либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.4. Обращение, поступившее в МАОУ СОШ №1 - «Школа Сколково-Тамбов» в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

4.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию школы, направляется в течение 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.

4.6. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

4.7. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник школы, 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.

## **5. Права граждан и обязанности должностных лиц школы при рассмотрении обращений**

5.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в школе 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.

5.2. Должностные лица школы 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.

5.3. 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.

5.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в школе являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения.

## **6. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений**

6.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Такие обращения признаются анонимными.

6.2. 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.

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

6.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.5. В случае если 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, директор школы либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.6. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в образовательную организацию.

## **7. Личный прием граждан**

7.1. Личный прием граждан осуществляется директором школы и (или) его заместителем в соответствии с графиком работы, утвержденным директором школы. График работы размещается на официальном сайте школы и на информационном стенде. Запись на прием к директору ведет делопроизводитель по телефону или при личном посещении образовательной организации.

7.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные



документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

7.3. 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. Содержание обращения заносится в журнал регистрации заявлений, обращений и жалоб граждан. 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. Ответ на обращение, поступившее в школу 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.

7.4. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

## **8. Результаты рассмотрения обращений граждан**

8.1. Конечными результатами 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.

8.2. 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.

## **9. Организация делопроизводства**

9.1. Делопроизводство по предложениям, обращениям и заявлениям граждан осуществляется директором школы и ведется отдельно от других видов делопроизводства.

9.2. Предложения, заявления и жалобы граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

9.3. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке, каждое предложение, заявление и жалоба и все документы по их рассмотрению и разрешению составляют в виде самостоятельную группу.

9.4. В случае получения повторного предложения, заявления и жалобы или появления дополнительных документов - подшиваются к данной группе документов.

9.5. При оформлении дел проверяется правильность направления документов в дело. Неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

9.6. Дела с материалами переписки (письменные обращения) хранятся в текущем делопроизводстве.

9.7. Хранение дел с предложениями, заявлениями и жалобами граждан и документы по их исполнению осуществляются в справочных и других целях.

9.8. При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнение работник обязан передать по указанию все находящиеся у него на исполнении письма граждан другому работнику, с тем чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению. Вновь принятый работник обязан ознакомиться с настоящей инструкцией.

9.9. Срок хранения заявления, предложения или жалобы граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением - 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по предложениям,

заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Федеральной архивной службой России.

9.10. Ответственность за состоянием делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и сохранность документов возлагается на директора Школы.