МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ГОРОДА НОВОСИБИРСКА
«СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 69»

630036, г. Новосибирск, ул. 2-я Портовая, 36, тел./факс: (383) 290-38-01
e-mail:s_69_edu54.ru

ПРИНЯТО

Педагогический Совет

Протокол от 27.08.2026 № 1

УТВЕРЖДЕНО

Директор МБОУ СОШ № 69

_____ /Л.А.Аникина/

Приказ от 28.08.2026 № 74

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. НастоящееПоложение о порядке рассмотрения обращений граждан в общеобразовательном учреждении разработано в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с измененияміот 28 декабря 2024 года [1], Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» с измененияміот 8 августа 2024 года, Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» с измененияміот 23 ноября 2024 года, а также Уставом общеобразовательного учреждения и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации, регламентирующими деятельность образовательных организаций. 1.2. Данное Положение определяет основные термины, порядок, устанавливает права гражданина при рассмотрении обращений в общеобразовательном учреждении, формирует требования к письменным (электронным) обращениям, регулирует порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, а также контроль за соблюдением данного порядка.

1.3. Настоящим Положением о порядке рассмотрения обращений граждан регулируются правоотношения в общеобразовательном учреждении, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее – гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в образовательную организацию, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами общеобразовательногоучреждения [1, часть 1 статьи 1].

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан в общеобразовательном учреждении, за исключением обращений, которые подлежат

рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами [1, часть 2 статьи 1].

1.5. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом [1, часть 3 статьи 1].

1.6. Работа о порядке рассмотрения обращений граждан в общеобразовательном учреждении организуется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

указом Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

1.7. Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан в общеобразовательном учреждении, назначение личного приёма и другие вопросы, не установленные в данном Положении, регулируются Инструкцией по делопроизводству, а также приказами и распоряжениями, выдаваемыми руководителем общеобразовательного учреждения.

1.8. Непосредственное исполнение поручений по письменным (электронным) и устным обращениям осуществляется назначенным руководителем общеобразовательного учреждения работником.

1.9. Принятие решений по рассмотрению письменных и устных обращений граждан осуществляется директором.

1.10. Администрация общеобразовательного учреждения регулярно проводит анализ обращений граждан, выявляет критические замечания и обобщает информацию с целью оперативного выявления и устранения причин, которые могут привести к нарушению прав и защищаемых законом интересов граждан.

2. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ДАННОМ ПОЛОЖЕНИИ

2.1. Обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в школу в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина [1, часть 1 статьи 4].

2.2. Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, развитию и улучшению социально-

экономической и иных сфер деятельности образовательной организации [1, часть 2 статьи 4].

2.3. *Заявление* – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе школы и его сотрудников, либо критика деятельности общеобразовательной организации и его сотрудников [1, часть 3 статьи 4].

2.4. *Жалоба* – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц [1, часть 4 статьи 4].

2.5. *Должностное лицо* – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя образовательной организации либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в общеобразовательном учреждении [1, часть 5 статьи 4].

2.6. *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.

2.7. *Анонимными* считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

3. ПРАВО ГРАЖДАНИНА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ

3.1. Граждане имеют право лично обращаться, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан в общеобразовательное учреждение [1, часть 1 статьи 2].

3.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц [1, часть 2 статьи 2].

3.3. Форма обращения гражданами определяется индивидуально.

3.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно [1, часть 3 статьи 2].

3.5. При рассмотрении обращения администрацией общеобразовательного учреждения гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы 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, указанных пунктах 8.1-8.9 настоящего Положения, а в случае, предусмотренном п.8.7 настоящего Положения, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

[1, статьи 5]

4. ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С ЕГО ОБРАЩЕНИЕМ

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в общеобразовательную организацию с критикой деятельности общеобразовательного учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц [1, часть 1 статьи 6].

4.2. 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 [1, часть 2 статьи 6].

5. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ

5.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование общеобразовательного учреждения, в которое направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату [1, часть 1 статьи 7].

5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии [1, часть 2 статьи 7].

5.3. Обращение, поступившее в общеобразовательное учреждение 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), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме [1, часть 3 статьи 7].

6. НАПРАВЛЕНИЕ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

6.1 Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя руководителя общеобразовательного учреждения или уполномоченных на то лиц, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов [1, часть 1 статьи 8].

6.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в общеобразовательное учреждение [1, часть 2 статьи 8].

6.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию общеобразовательного учреждения, направляется в течение 7 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, за исключением случая, указанного в п.8.4 настоящего Положения [1, часть 3 статьи 8].

6.4. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п.8.4 настоящего Положения [1, часть 3_1 статьи 8].

6.5. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц общеобразовательного учреждения, то им направляется копия данного обращения в течение 7 дней со дня регистрации [1, часть 4 статьи 8].

6.6. Должностное лицо общеобразовательного учреждения, при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения [1, часть 5 статьи 8].

6.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу образовательной организации, решение или действие (бездействие) которых обжалуется [1, часть 6 статьи 8].

6.8. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п.6.7 данного Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу общеобразовательного учреждения, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд [1, часть 7 статьи 8].

7. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

7.1. Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию обращений общеобразовательного учреждения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случая, указанного в пунктах 8.1-8.9 настоящего Положения;

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

[1, часть 1 статьи 10]

7.2. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу руководителя образовательной организации, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления [1, часть 2 статьи 10].

7.3. Ответ на обращение подписывает руководителем общеобразовательного учреждения [1, часть 3 статьи 10].

7.4. Ответ на обращение в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в общеобразовательное учреждение в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем должностному лицу общеобразовательного учреждения в письменной форме [1, часть 4 статьи 10].

7.5. На поступившее в общеобразовательное учреждение обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением п.4.2 настоящего Положения на официальном сайте данного общеобразовательного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [1, часть 4 статьи 10].

8. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

8.1. 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 [1, часть 1 статьи 11].

8.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения [1, часть 2 статьи 11].

8.3. Должностное лицо общеобразовательного учреждения 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 [1, часть 3 статьи 11].

8.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу общеобразовательного учреждения в соответствии с его компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению [1, часть 4 статьи 11].

8.5. 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 должностному лицу общеобразовательного учреждения в соответствии с его компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение [1, часть 4_1 статьи 11].

8.6. 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 общеобразовательного учреждения либо уполномоченное на то лицо 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 одну и ту же школу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение [1, часть 5 статьи 11]. 8.7. В случае поступления в общеобразовательное учреждение письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктами 7.4 и 7.5 настоящего Положения на официальном сайте общеобразовательного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается [1, часть 5_1 статьи 11]. 8.8. 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 [1, часть 6 статьи 11].

8.9. 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 общеобразовательную организацию [1, часть 7 статьи 11].

9. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

9.1. Письменное обращение, поступившее в общеобразовательное учреждение в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения [1, часть 1 статьи 12].

9.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного п.7.2 настоящего Положения, руководитель общеобразовательного учреждения 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 [1, часть 2 статьи 12].

10. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

10.1. Личный прием граждан в общеобразовательном учреждении проводится руководителем общеобразовательного учреждения и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан [1, часть 1 статьи 13].

10.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность [1, часть 2 статьи 13].

10.3. Содержание устного обращения заносится в Карточку личного приема гражданина (Приложение 1). 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 [1, часть 3 статьи 13].

10.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением [1, часть 4 статьи 13]. 10.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию общеобразовательной организации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться [1, часть 5 статьи 13].

10.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов [1, часть 6 статьи 13].

10.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке [1, часть 7 статьи 13].

11. РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ, ПОСТАВЛЕННЫМИ НА КОНТРОЛЬ

11.1. Обращения, в которых содержатся вопросы, имеющие большое общественное значение, сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, как правило, ставятся на КОНТРОЛЬ.

11.2. На контрольных обращениях ставятся пометки «КОНТРОЛЬ» и «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

11.3. Должностное лицо (исполнитель) в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах руководителя общеобразовательного учреждения готовит ответ заявителю.

11.4. Если в обращениях государственных органов содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения обращений граждан, то исполнитель готовит ответ и им. Как правило, эти ответы подписываются руководителем общеобразовательного учреждения. Директор общеобразовательного учреждения вправе предложить исполнителю продолжить работу с проведением дополнительных проверок или после подписания ответа списать материалы по результатам рассмотрения обращения «В ДЕЛО».

11.5. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ.

11.6. Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы. Решение о снятии с контроля принимает руководитель общеобразовательного учреждения.

11.7. Контрольные обращения должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан:

если сроки рассмотрения продлены, то должны быть указаны причины и окончательная дата рассмотрения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;

в ответе должно быть указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения;

ответ заявителю подписывается руководителем общеобразовательного учреждения;

к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина, если на нем стоит штамп «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

12. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ПОЛОЖЕНИЯ

12.1. Должностные лица общеобразовательной организации осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан [1, статья 14].

12.2. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации [1, статья 15].

13. ВОЗМЕЩЕНИЕ ПРИЧИНЕННЫХ УБЫТКОВ И ВЗЫСКАНИЕ ПОНЕСЕННЫХ РАСХОДОВ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ

13.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностных лиц общеобразовательного учреждения при рассмотрении обращения, по решению суда [1, часть 1 статьи 16].

13.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения общеобразовательным учреждением, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда [1, часть 2 статьи 16].

14. ФОРМИРОВАНИЕ И ХРАНЕНИЕ МАТЕРИАЛОВ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

14.1. При приеме письменных (электронных) обращений:

проверяется правильность адреса;

письма с пометкой на конверте «ЛИЧНО» и адресованные другим организациям не вскрываются, а передаются по назначению;

письма, доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются почтовому отделению связи, не вскрытыми для отправления адресату;

при вскрытии конвертов проверяется наличие в них письма и документов.

14.2. Все поступающие обращения принимаются и регистрируются назначенным работником общеобразовательного учреждения в Журнале регистрации обращений граждан (Приложение 2).

14.3. Регистрационный (входящий) номер письма состоит из первой буквы фамилии корреспондента и порядкового номера поступившего обращения.

14.4. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер.

14.5. После регистрации обращения направляются руководителю общеобразовательного учреждения для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

14.6. Обращения граждан, копии ответов (оригинал направляется заявителю) на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы о личном приеме граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел общеобразовательного учреждения.

14.7. Каждое обращение и все материалы для его рассмотрения формируются отдельным делом и располагаются в хронологической последовательности. При получении повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются в дело, которое было сформировано ранее.

14.8. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Документы, которые не были оформлены надлежащим образом, возвращаются исполнителям на доработку.

14.9. Руководитель образовательной организации осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

14.10. Директор общеобразовательного учреждения вносит в номенклатуру Журнал регистрации обращений граждан. 14.11. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на руководителя общеобразовательного учреждения.

14.12. Срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

14.13. По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается директором общеобразовательного учреждения.

14.14. Хранение дел у исполнителей запрещается.

14.15. Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них содержатся рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию.

14.16. Решение о списании указанных обращений принимает руководитель общеобразовательного учреждения

15. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

15.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в общеобразовательном учреждении является локальным нормативным актом общеобразовательного учреждения, рассматривается на педагогическом совете, утверждается (либо вводится в действие) приказом руководителя общеобразовательного учреждения.

15.2. Все изменения и дополнения, вносимые в настоящее Положение, оформляются в письменной форме в соответствии действующим законодательством Российской Федерации.

15.3. Настоящее Положение принимается на неопределенный срок. Изменения и дополнения к Положению принимаются в порядке, предусмотренном п.15.1 настоящего Положения.

15.4. После принятия Положения (или изменений и дополнений отдельных пунктов и разделов) в новой редакции предыдущая редакция автоматически утрачивает силу.

Приложение 1 к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан в общеобразовательном учреждении

Карточка личного приема гражданина

Проводил: _____

(ФИО руководителя образовательной организации или уполномоченных на то лиц)

Дата приема _____
_____

Ф.И.О. гражданина _____
_____

Место работы _____
_____

Домашний адрес _____
_____Телефон _____
Содержание устного обращения _____
_____ _____
_____
_____
_____
_____
_____ _____
_____

Дата исполнения _____ _____ 3.
Дополнительный контроль _____
_____

Снято с контроля _____ _____

Результат _____
_____ _____

Дата, должность исполнителя _____
_____ _____

От гражданина принято письменное заявление (Прилагается)

Вх.№ _____ от «_____» _____ 20____ г.