

## ПОЛОЖЕНИЕ «О порядке рассмотрения обращений граждан»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан в Муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Начальная школа – детский сад» с. Колва (далее – школа – сад, МБОУ «НШДС» с. Колва), а также контроль за их исполнением.

1.2. Регулирующее действие Положения распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме, на личном приеме, по почте, телефону, электронной почте, через официальный сайт школы-сада и иными информационными системами общего пользования.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в МБОУ «НШДС» с. Колва регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерацией;
- 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»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.4. Основные термины, используемые в Положении:

Обращение гражданина (далее - Обращение) - направленное в МБОУ «НШДС» с. Колва или конкретному должностному лицу, в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.  
Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности МБОУ «НШДС» с. Колва.

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 МБОУ «НШДС» с. Колва и должностных лиц.

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.5. Сведения о нахождении МБОУ «НШДС» с. Колва почтовым и электронном адресах для направления обращений, о телефонных номерах, информация о личном приеме граждан директором школы, его заместителем, размещаются на кабинете директора и его заместителя, официальном сайте МБОУ «НШДС» с. Колва в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.6. Обращения граждан могут быть направлены:

- почтой России по адресу: 169731, Республика Коми, г. Усинск, с. Колва, пер. Школьный, д. 8;
- электронной почтой по адресу: [sch\\_kol@edu.rkomi.ru](mailto:sch_kol@edu.rkomi.ru);
- по телефону: 8(82144) 37-7-49;
- через официальный сайт школы;
- при личном приеме.

1.7. Все обращения граждан, поступающие в МБОУ «НШДС» с. Колва, подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию школы - сада, недопустим.

1.8. Рассматриваются обращения граждан по вопросам, относящимся компетенции школы-сада в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Республики Коми и Уставом школы.

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

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

2.1. При рассмотрении обращения в МБОУ «НШДС» с. Колва гражданин имеет право:

2.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

2.1.2. 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.

2.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.1.4. 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.

2.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. Должностные лица МБОУ «НШДС» с. Колва:

2.2.1. Обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращение.

2.2.2. Запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращений документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, в пределах своей компетенции.

2.2.3. Принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

2.2.4. Дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

2.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

2.5. Требования, учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме:

- обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на сайте МБОУ «НШДС» с. Колва;
- обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в МБОУ «НШДС» с. Колва.

3. Организация приема граждан по личным вопросам.

3.1. Прием граждан по личным вопросам осуществляется в соответствии с утвержденным графиком. В случае обращения гражданина к директору по срочному с точки зрения гражданина вопросу, прием данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приема.

3.2. Необходимая информация о заявителе, вносится в журнал приема граждан по личным вопросам (приложение 5).

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

3.4. Устные обращения граждан на личный прием подлежат регистрации путем составления карточки приема гражданина. Форма карточки приема гражданина приведена в приложении 1 к настоящему Положению. Устные обращения граждан, принятые по телефону, не регистрируются.

3.5. Содержание устного обращения заносится в карточку 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.

3.6. При повторном обращении делается подборка по предыдущему обращению заявителя (учетная карточка, заявление гражданина и ответ должностного лица). В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.7. Если директор школы-сада по уважительным причинам (командировка, временная нетрудоспособность, отпуск и т.п.) не может принять гражданина, личный прием переносится на ближайший день приема с обязательным уведомлением гражданина.

3.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию школы-сада, гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке следует обратиться.

3.9. Личный прием граждан ведется в порядке очередности.

3.10. Информация об итогах приема гражданина вносится в журнал приема граждан по личным вопросам (**приложение 5**).

3.11. При необходимости, для рассмотрения поставленных заявителем вопросов, на личный прием может быть приглашен соответствующий специалист школы-сада.

3.12. По результатам приема и поручений директора школы-сада, заместитель директора направляет материалы личного приема граждан исполнителям (ответственным работникам школы-сада). В карточке приема (разделы: кому и что поручено; дополнительно) указываются фамилия(и), инициалы исполнителя(ей), содержание поручения (при необходимости), срок исполнения, дата и подпись. Исполнитель готовит проект ответа заявителю за подписью директора школы-сада. В случае, если в карточке приема указано несколько исполнителей, ответственным исполнителем считается должностное лицо, указанное первым в карточке приема по обращению. Ответ на обращение готовит основной исполнитель, указанный в поручении первым.

3.13. В журнале приема граждан по личным вопросам делается отметка об исполнении. Поручение снимается с контроля директором школы-сада, осуществившим личный прием граждан.

#### **4. Рассмотрение письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронном виде**

4.1. Поступающие в МБОУ «НШДС» с. Колва письменные обращения принимаются директором школы – сада.

4.2. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов;
- поступившие с письмом документы подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

4.3. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

4.4. Письменные обращения и обращения граждан в электронном виде, поступившие в МБОУ «НШДС» с. Колва, регистрируются в течение трех дней с момента их поступления.

4.5. Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в МБОУ «НШДС» с. Колва в электронном виде, регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан (**приложение № 4**). Журнал регистрации обращений граждан включает в себя следующие разделы:

- регистрационный номер;
- дата регистрации обращения;
- вид передачи обращения (почтой, электронной почтой и т.д.);
- сведения о повторности и об осуществлении контроля;

- фамилия, имя, отчество заявителя, его адрес;
- аннотация (краткое содержание обращения); срок исполнения обращения;
- резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);
- отметка об исполнении обращения. Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ.

4.6. На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

4.7. Анонимные обращения (обращение лица (группы лиц) без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты, личной подписи) не подлежат регистрации и соответственно рассмотрению. Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.

4.8. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции школы - сада в течение 7 (семи) дней со дня их регистрации пересылаются в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

4.9. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

4.10. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если:

- обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;
- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);
- обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.

4.11. В случаях, указанных в пункте 4.9 настоящего раздела, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.

4.12. По письменному обращению и обращению, поступившему в электронном виде, руководителем должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- направлении в другие организации и учреждения;

- приобщении к ранее поступившему обращению;
  - сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
  - сообщении гражданину о прекращении переписки.
- 4.13. Директор школы-сада рассматривает обращения граждан и определяет должностное лицо, и сроки подготовки ответа заявителю (приложение № 3).
- 4.14. Должностное лицо готовит ответ на письменное обращение граждан, и передает его для подписи директором, регистрации и отправки на указанный гражданином почтовый адрес с уведомлением, либо (и) на адрес электронной почты.
- 4.15. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.
- 4.16. Если в поручении по обращению несколько исполнителей, то они не позднее, чем за 5 (пять) дней до истечения срока ответа на обращение, представляют ответственному исполнителю материалы для составления ответа.
- 4.17. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.
- 4.18. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.
- 4.19. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня их регистрации, если в резолюции не указан другой срок исполнения. Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются в течение 10 (десяти) дней. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата решения вопроса.
- 4.20. При невозможности исполнения обращения в сроки, установленные пунктом 4.19 настоящего раздела, необходимо решить вопрос о продлении срока рассмотрения. Продлить срок рассмотрения обращения может только директор, но не более чем на один месяц.
- 4.21. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.
- 4.22. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.
- 4.23. Ответы на обращения граждан подписывает директор школы-сада.
- 4.24. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Информация о персональных данных заявителей хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.
- 4.25. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, при направлении письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 4.26. Перед передачей ответов заявителям на отправку директор школы - сада проверяет наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.
- 4.27. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются адресатам почтовым отправлением или вручаются лично.

## **5. Заключительные положения**

5.1 Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом школы-сада и вводится в действие в установленном им порядке.

5.2. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства Российской Федерации в области рассмотрения обращений граждан.

УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ  
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА «УСИНСК» РЕСПУБЛИКИ КОМИ

«УСИНСК» КАР КЫТШЫН МУНИЦИПАЛЬНОЙ ЮКОНЛОН АДМИНИСТРАЦИЯСА ЙӖЗӖС  
ВЕЛОДӖМӖН ВЕСЬКӖДЛАНӖ

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«НАЧАЛЬНАЯ ШКОЛА – ДЕТСКИЙ САД» С.КОЛВА

«ИЧӖТ АРЛЫДА ЧЕЛЯДЬӖС ВИДЗАН»  
МУНИЦИПАЛЬНОЙ СЬӖМКУД ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ВЕЛОДАНӖН КОЛВА СИКТ  
пер.Школьный,8, с. Колва, г. Усинск  
Республика Коми 169731  
тел.(82144)37-7-49  
E-mail: [sch\\_kol@edu.rkomi.ru](mailto:sch_kol@edu.rkomi.ru)

ОКПО: 50405848 ОГРН: 1021100898752  
КПП: 110601001 ИНН: 1106012390

---

**КАРТОЧКА ПРИЕМА ГРАЖДАН**

№ \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г.

Фамилия, Имя, Отчество: \_\_\_\_\_

Адрес, телефон, e-mail \_\_\_\_\_

Место работы: \_\_\_\_\_

Краткое содержание обращения (заявления) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Кому и что поручено: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Дополнительно: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Дата ответа « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г.

С решением вопроса обращения согласен /не согласен (нужно подчеркнуть)

\_\_\_\_\_

число

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

Ф.И.О.

**УВЕДОМЛЕНИЕ  
о получении письменного обращения гражданина**

Выдано: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

Ваше обращение принято « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Принял обращение \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., должность)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_

(подпись)

**СПИСОК лиц, ответственных за рассмотрение обращений граждан,  
поступивших в МБОУ «НШДС» с. Колва**

<b>№</b>	<b>Направление деятельности, к которому относится обращение</b>	<b>Ответственный за рассмотрение обращений граждан</b>
1.	Законодательные и нормативные документы	Директор, заместитель директора по УВР
2.	Учебно-воспитательная деятельность; перевод, восстановление и отчисление обучающихся; посещение и успеваемость обучающихся; дополнительное образование и внеурочная деятельность.	Заместитель директора по УВР
3.	Прием граждан	Директор
4.	Обращения по кадровым вопросам	Директор
5.	Обеспеченность учебной литературой	Библиотекарь
6.	Обращения по соблюдению законных прав работников	Директор
7.	Охрана труда	Специалист по охране труда

Приложение 4 к Положению

**Журнал регистрации обращений граждан в МБОУ «НШДС» с. Колва**

Регистрационный номер	Дата регистрации обращения	Вид передачи обращения (почтой, по телефону, электронной почтой)	Сведения о повторности и об осуществлении контроля	Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес	Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес	Срок исполнения обращения	Резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата)	Отметка об исполнении обращения

Приложение 5 к Положению

**Журнал  
учета приема граждан по личным вопросам в МБОУ «НШДС» с. Колва**

№	Дата приема	Ф.И.О. посетителя	Адрес, место работы посетителя	Краткое содержание обращения	Какое принято решение, кому поручена проверка, исполнение, ответ посетителю	Кто принимал (фамилия, инициалы, подпись)