

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ПРИМОРСКАЯ ШКОЛА НОВОАЗОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА»  
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

ПРИНЯТО  
решением педагогического совета  
протокол от 30.08.2024 г. №1



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГБОУ «Приморская школа  
Новоазовского м.о.»  
Л.В.Котельницкая  
«30» августа 2024 г.

**Положение**

**о порядке рассмотрения обращений граждан**

## 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан в ГБОУ «Приморская школа Новоазовского м.о.» (далее – школа), 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 и иными информационными системами общего пользования.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в школу 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 школу 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 школы.

**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 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 ГБОУ «Приморская школа Новоазовского м.о.», почтовом и электронном адресах для направления обращений, о телефонных номерах, информация о личном приеме граждан директором школы, его заместителями, размещаются на информационном стенде первого этажа здания школы, официальном сайте школы в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет».

1.6. Обращения граждан могут быть направлены:

- почтой России по адресу: 287643, Донецкая Народная Республика, м.о. Новоазовский, С. Приморское ,ул. Гагарина, д. 3
- электронной почтой по адресу: primorskshool@mail.ru
- по телефону: +79493010007;
- через официальный сайт школы <https://sh-primorskaya.gosuslugi.ru/>
- при личном приеме.

1.7. Все обращения граждан, поступающие в школу, подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию школы, недопустим.

1.8. Рассматриваются обращения граждан по вопросам, относящимся компетенции школы в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, 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 школу 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 школы:

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.
- Требования, учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме: обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на сайте ГБОУ « Приморская школа Новоазовского м.о.»;

## **3. Организация приема граждан по личным вопросам**

3.1. Прием граждан по личным вопросам осуществляется по предварительной записи в приемной школы 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. Запись на прием к директору школы осуществляется секретарем ежедневно, кроме выходных дней.

- 3.3. Необходимая информация о заявителе, записавшемся на прием, вносится в журнал приема граждан по личным вопросам (приложение 5).
- 3.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Ожидающие приема граждане приглашаются на беседу секретарем.
- 3.5. 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.
- 3.6. 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.
- 3.7. 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.
- 3.8. Если директор школы 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.
- 3.9. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию школы, гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке следует обратиться.
- 3.10. Личный прием граждан ведется в порядке очереди.
- 3.11. Информация об итогах приема гражданина вносится в журнал приема граждан по личным вопросам (приложение 5).
- 3.12. При необходимости, для рассмотрения поставленных заявителем вопросов, на личный прием может быть приглашен соответствующий специалист школы.
- 3.13. По результатам приема и поручений директора школы, секретарь направляет материалы личного приема граждан исполнителям (ответственным работникам школы). 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. 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.

- обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на сайте ГБОУ «Приморская школа Новоазовского м.о.»;

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

- 4.1. Поступающие в ГБОУ «Приморская школа Новоазовского м.о.» письменные обращения принимаются секретарем.
- 4.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.
- 4.3. 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.

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

4.5. Письменные обращения и обращения граждан в электронном виде, поступившие в школу, регистрируются секретарем в течение трех дней с момента их поступления.

4.6. Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в школу 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.

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

4.8. 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.

4.9. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения директору школы.

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

4.11. 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).

4.12. 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.

- 4.13. В случаях, указанных в пункте 4.11 настоящего раздела, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.
- 4.14. 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.
- 4.15. Директор школы рассматривает обращения граждан и определяет должностное лицо, и сроки подготовки ответа заявителю (приложение № 3).
- 4.16. Должностное лицо готовит ответ на письменное обращение граждан, и передает его секретарю для подписи директором, регистрации и отправки на указанный гражданином почтовый адрес с уведомлением, либо (и) на адрес электронной почты.
- 4.17. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.
- 4.18. 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.
- 4.19. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.
- 4.20. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.
- 4.21. 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.
- 4.22. При невозможности исполнения обращения в сроки, установленные пунктом 4.21 настоящего раздела, необходимо решить вопрос о продлении срока рассмотрения. Продлить срок рассмотрения обращения может только директор, но не более чем на один месяц.
- 4.23. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.
- 4.24. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.
- 4.25. Ответы на обращения граждан подписывает директор школы.
- 4.26. 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.

