

Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение  
«Основная общеобразовательная школа №10»

Принято  
Решением Педагогического совета  
Протокол №1 от «27» 08. 2015 г.

Утверждаю  
Директор МКОУ «ОШ №10»  
Нечаева Е.Т.  
Приказ №339 от «27» августа 2015 г.



Принято  
Решением Совета учреждения  
Протокол №1 от «27» 08. 2015 г.

**ПОРЯДОК**  
**рассмотрения обращений граждан в**  
**Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение**  
**«Основная общеобразовательная школа №10»**

Коржинский муниципальный район

2015 г.

## **1. Общие положения**

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в МКОУ "ООШ №10" (далее Порядок) разработан в целях повышения качества предоставления услуг и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства.

2. Обращения (жалобы, заявления, предложения) по вопросам, связанным с деятельностью МКОУ "ООШ №10" рассматриваются в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным Законом от 02.05.06г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным Законом от 27.07.06г. № 152-ФЗ "О персональных данных", Уставом МКОУ "ООШ №10", настоящим Порядком.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется директором МКОУ "ООШ №10", заместителями директора по учебно-воспитательной работе в пределах своих полномочий.

4. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений; обращений, поступивших в форме электронного документа и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема либо по телефону.

5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

6. По обращению, относящемуся к компетенции МКОУ "ООШ №10", его руководством принимается организационное решение о порядке его рассмотрения по существу. Результатом рассмотрения обращений, в том числе полученных в ходе приема граждан, являются письменный или направленный в форме электронного документа, либо устный, данный на личном приеме ответ гражданину по существу всех поставленных им вопросов.

7. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в

соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

## **2. Рассмотрение письменных обращений граждан**

8. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации и рассматривается в течение 30 дней. Рассмотрение письменных обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав детей, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно или в сокращенные сроки. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен директором или его заместителями не более чем на 30 дней с уведомлением об этом автора обращения. Началом срока рассмотрения обращений считается день их регистрации. Окончанием срока рассмотрения обращений считается дата подписи ответа автору обращения.

9. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- наименование учреждения, в которое направляется обращение, или фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица, его должность;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- почтовый адрес для направления ответа или уведомления о переадресации обращения;
- личную подпись и дату;

- в случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

10. Обращение, поступившее в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;

- адрес электронной почты, если ответ или уведомление должны быть направлены в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ или уведомление должны быть направлены в письменной форме.

11. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

12. Ответ на обращение дается в письменной форме, оформляется на бланке учреждения в соответствии с установленными правилами и подписывается директором. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

13. Ответ отправляется на почтовый адрес, указанный гражданином. Ответ на обращение двух и более лиц (коллективное обращение) направляется на имя первого подписавшего его лица (если в обращении не оговорено конкретное лицо) или в отдельных случаях - каждому из подписавших такое обращение. Ответ на обращение, поступившее по

электронной почте, дается в письменной форме и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

14. Ответ на обращение не дается:

- если обращение признано анонимным;
- если обращение признано безосновательным и переписка по вопросам, поставленным в обращении, прекращена;
- если от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

15. Ответ на обращение по существу поставленных вопросов не дается (о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения письменно уведомляется гражданин, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению):

- если обращение признано некорректным по содержанию, изложению или форме. В случае признания обращения некорректным по содержанию гражданин предупреждается о недопустимости злоупотребления правом на обращение;
- если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию МКОУ "ООШ №10";
- если в обращении обжалуется судебное решение;
- если невозможно подготовить ответ без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, персональные данные.

16. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, без рассмотрения с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

### **3. Порядок организации личного приема граждан**

17. Устные обращения граждан поступают во время личного приема, а также по телефонам и в рамках горячих линий.

18. Личный прием граждан проводится директором, его заместителями в установленные приказом дни и часы. Прием граждан осуществляется в служебных кабинетах директора, его заместителей. Прием граждан может осуществляться в иных помещениях. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема граждан. 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 граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

19. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

20. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МКОУ "ООШ №10", гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

22. В интересах защиты прав граждан и сотрудников в процессе личного приема может производиться аудио- и/или видеозапись, о чем перед приемом уведомляется гражданин.

В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием прекращается, о чем делается запись в карточку личного приема граждан.

Граждане с признаками алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения на прием не допускаются.

#### **4. Полномочия должностных лиц по рассмотрению обращений граждан**

23. Должностные лица обязаны:

- 1) обеспечивать необходимые условия для своевременного и эффективного рассмотрения обращений граждан;
- 2) принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивать их выполнение;
- 3) своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования принятых решений;
- 4) уведомлять граждан о направлении их обращений на рассмотрение в другой государственный орган, учреждение или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- 5) систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан, содержащиеся в них критические замечания;
- 6) принимать меры по устранению выявленных нарушений;
- 7) регулярно проводить личный прием граждан, информировать население о времени и порядке его проведения.

24. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан в пределах своих полномочий вправе:

- 1) приглашать обратившихся граждан для личной беседы;
- 2) в случае необходимости и с согласия обратившегося гражданина запрашивать у него дополнительные материалы;
- 3) создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях граждан;
- 4) проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

## **5. Ответственность за нарушение законодательства**

### **об обращениях граждан**

25. За нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **6. Порядок обжалования действий, осуществляемых в ходе рассмотрения обращений граждан**

26. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суде в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.