

**БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА ОМСКА  
«СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 3»**

СОГЛАСОВАНО:  
на заседании совета учреждения  
БОУ г. Омска «Средняя  
общеобразовательная школа № 3»  
протокол № 1 от 20.01.2018 г.



**Положение  
о работе с обращениями граждан  
БОУ г. Омска «Средняя общеобразовательная школа № 3»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о работе с запросами и обращениями граждан (далее — Положение) разработано 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 обращения граждан Российской Федерации" с изменениями.ё
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации",
- Конституцией Российской Федерации.

1.2. Назначением данного Положения является установление общих правил и единого порядка организации работы по рассмотрению устных и письменных жалоб, заявлений и предложений (далее — обращения) граждан, представителей юридических лиц в БОУ г. Омска «Средняя общеобразовательная школа № 3» (далее - Школа).

1.3. Положение определяет порядок рассмотрения запросов вышестоящих органов и обращений граждан, а именно: порядок учета, регистрации, рассмотрения запросов и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организация личного приема граждан. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в организацию письменно как посредством почты, так и в электронном виде.

1.4. Положение распространяется на запросы и положения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.5. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

- запрос — вид обращения, для получения письменной информации в органы полиции, прокуратуры (характеристики работников, учебников, иное);
- обращение - предложение, заявление, ходатайство, жалоба гражданина, изложенные в письменной или устной форме:
  - предложение - вид обращения гражданина рекомендательного характера, направленного на улучшение организации деятельности организации, их должностных лиц;
  - заявление — вид обращения гражданина по поводу реализации прав, закрепленных Конституцией РФ и нормативными актами организации;

-ходатайство - вид обращения гражданина в поддержку просьбы иного лица о признании за ним определенного статуса, прав и т.д.;

-жалоба - вид обращения гражданина по поводу восстановления его либо другого лица (лиц) нарушенных прав и законных интересов;

-коллективное обращение - обращение двух и более граждан (подписанное инициаторами коллективного обращения или путем сбора подписей).

## **2. Организация личного приема граждан**

2.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и представителей юридических лиц, относящихся к компетенции Школы, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения работниками Школы возложенных на них обязанностей.

2.2. Основными требованиями, предъявляемые к работе по организации личного приема граждан и представителей юридических лиц, являются:

-доступность для беспрепятственного обращения к директору Школы и его заместителям;

-строгое соблюдение действующего законодательства и служебной этики;

-внимательное и доброжелательное отношение к посетителям.

2.3. Необоснованный отказ в личном приеме граждан и представителей юридических лиц, необъективное разбирательство по поступившим обращениям, нарушение установленных сроков разрешения обращений влекут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

2.4. Дни и часы приема граждан и представителей юридических лиц директором Школы, его заместителями устанавливаются согласно графику.

2.5. Графики приема доводятся до сведения граждан через информационные стенды и официальный сайт организации.

2.6. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Граждане, имеющие льготы и преимущества, установленные действующим законодательством, а также беременные женщины и посетители с малолетними детьми принимаются вне очереди.

2.7. Посетитель предъявляет должностному лицу, организующему прием, документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес места жительства, место работы и должность, излагает суть обращения. Эти данные вносятся в журнал учета личного приема граждан.

2.8. После всестороннего изучения и анализа обращения должностное лицо, осуществляющее личный прием:

-при очевидности фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в ходе личного приема, отсутствии необходимости дополнительной проверки представляет ответ в устной форме;

-при удовлетворении обращения посетителя сообщает ему порядок и сроки исполнения принятого решения;

-в случаях, если вопрос не относится к компетенции Школы, гражданину дается объяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

2.9. При невозможности разрешения обращения по существу на личном приеме по вопросам, входящим в компетенцию Школы, принимается письменное обращение, которое немедленно предлагается для регистрации в Журнале письменных обращений граждан.

2.10. При рассмотрении обращения на личном приеме заявителю должно быть обеспечено право лично изложить доводы лицу, рассматривающему его обращение, ознакомиться с материалами проведенной проверки, представить дополнительные

материалы или ходатайствовать об их истребовании органом, рассматривающим жалобу, получить письменный или устный ответ о принятых решениях.

2.11. 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. Письменная форма запросов или обращения граждан**

3.1. Письменное обращение гражданина должно содержать имя, фамилию и отчество должностного лица, которому изложено существо обращения (с указанием дня жалобы, какие права заявителя действием или бездействием каких должностных лиц нарушены), фамилия, имя, отчество заявителя, данные о месте жительства (места пребывания) или работы (учебы), дату и личную подпись.

3.2. К запросу и обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии. Граждане вправе обратиться с просьбой — направить ответ на имя уполномоченного им лица.

3.3. Обращения гражданина, не содержащее его фамилии и данных о месте его жительства (месте пребывания) или работы (учебы), личной подписи, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

3.4. Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляется для проверки в правоохранительные органы.

3.5. Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

3.6. Обращения граждан, поступившие по информационным системам, рассматриваются в общем порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан РФ" и настоящим Положением, в случае, если они содержат фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) обратившегося, почтовый или электронный адрес, суть предложения, заявление или жалоба. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, написавшего обращение и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.7. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение принадлежит передаче на рассмотрение в муниципальный орган в соответствии с его компетенцией.

3.8. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.9. Если в письменном обращении граждан 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, то директор Школы вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

3.10. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.11. Если для рассмотрения обращения граждан требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма -

запросы. Для соблюдения установленных сроков исполнения в письмах-запросах указывается срок представления ответа в учреждении с учетом требований пункта 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан РФ".

3.12. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется проведение внутренней проверки, директор Школы назначает проверку и при необходимости продлевает срок его исполнения.

3.13. Если в письменном обращении гражданина содержится нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Школы, а также членам их семей, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.14. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте данных Школы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи 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.

3.15. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации (разновидность документа, автор, дата, номер и наименование), с разъяснением всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано — содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

3.16. Все письменные обращения граждан фиксируются в журнале письменных обращений граждан (приложение 1).

3.17. Подача письменных заявлений родителей (законных представителей) ребёнка о зачислении в Школу осуществляется в соответствии с положением о порядке приёма граждан в БОУ г. Омска «Средняя общеобразовательная школа № 3».

#### **4. Устная форма обращения граждан**

4.1. Устные обращения к директору Школы поступают от граждан во время личного приема.

4.2. Устные обращения граждан рассматриваются непосредственно по факту обращения в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки. На устные обращения ответ, как правило, дается в устной форме.

4.3. В случае, если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, устное обращение оформляется справкой должностного лица, к которому поступило обращение (фиксируется в журнале устных обращений граждан (приложение 2) и в дальнейшем рассматривается в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

#### **5. Обязанности работников Школы по рассмотрению обращений граждан**

5.1. Работники Школы обязаны:

-обеспечивать необходимые условия для своевременного и эффективного рассмотрения обращений граждан должностными лицами, правомочными принимать решения;

-принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;

-своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случаях их отклонения указать мотивы отклонения, по просьбам граждан разъяснить порядок обжалования принятых решений;

-систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан, содержащиеся в их критические замечания;

-регулярно проводить личный прием граждан, информировать население о времени и порядке личного приема.

5.2.Работника Школы без согласия обратившихся граждан запрещается разглашение сведений и распространение информации о частной жизни граждан, ставших известными работникам Школы в связи с рассмотрением обращений граждан.

## **6. Права работников Школы при рассмотрении обращений граждан**

6.1. Работники Школы при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции вправе:

-приглашать обратившихся граждан для личной беседы;

-в случае необходимости и установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные и получать объяснения у обратившихся граждан и иных юридических и физических лиц;

-создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях;

-проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

## **7.Сроки рассмотрения обращений граждан**

7.1.Обращения граждан рассматриваются должностными лицами в срок до одного месяца со дня их регистрации за исключением случаев:

- кадровые вопросы — не более 10 дней,

- депутатские запросы или запросы правоохранительных органов с пометками «срочно» - в течение 3 дней или «оперативно» - в течение 10 дней.

7.2.Обращения, не требующие изучения и (или) проверки, рассматриваются безотлагательно, в срок не более 15 дней.

7.3.В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях:

- проведения специальной проверки;

- истребования дополнительных материалов;

-принятия других мер;

сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более, чем на один месяц с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

7.4.Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

7.5.Персональная ответственность за своевременное рассмотрение обращений и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответов в установленной срок и достоверность изложенных в нем данных, возложенная на непосредственного исполнителя, не снимает с директора Школы ответственности за своевременное и качественное рассмотрение (разрешение) обращений граждан.

## **8.Оставление обращения без рассмотрения**

8.1. Должностные лица, которым направлено обращение, в праве не рассматривать его 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;

-обращение направлено лицом, которое решением суда, вступившим в законную силу, признано недееспособным;

-обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц).

#### **9. Обжалование решения, принятого по обращению гражданином**

Гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренным законодательством.

#### **10. Ответственность должностных лиц за нарушения законодательства**

10.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на директора Школы.

10.2. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков и порядков их рассмотрения, принятие заведомо необоснованного незаконного решения, преследование граждан за критику, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), другие нарушения законодательства об обращении граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### **11. Ответственность граждан за содержание их обращений**

Обращения граждан, которые содержат заведомо ложные сведения, материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинства других лиц, работниками Школы не рассматривают и могут быть переданы в соответствующие органы для последующего рассмотрения и принятия мер по возложению ответственности за нанесение оскорбления.

#### **12. Контроль за рассмотрением обращений, принятых на личном приеме граждан.**

12.1. Контроль за исполнением обращений устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные в разделе 8 настоящего Положения, и надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов.

12.2. В целом система контроля поставлена так, чтобы обеспечить своевременное и качественное рассмотрение поступивших обращений граждан.

12.3. Контроль за организацией работы с обращениями в ходе личного приема в организации возлагается на директора, заместителя директора.

12.4. Каждое поступившее с личного приема обращение ставится на контроль.

## Форма журнала учета письменных обращений граждан

Порядковый номер обращения	Дата регистрации	Фамилия, имя, отчество заявителя	Адрес (почтовой или электронной почты) заявителя	Краткое содержание обращения	Исполнитель (должностное лицо, ответственное за подготовку ответа заявителя)	Дата поступления на исполнение и подпись исполнителя	Дата и результаты рассмотрения обращения	Примечание (форма ответа на обращение)
1	2	3	4	5	6	7	8	9

## Форма журнала учета устных обращений граждан

Порядковый номер обращения	Дата приема	Фамилия, имя, отчество заявителя	Адрес (почтовой или электронной почты) заявителя	Краткое содержание обращения	Какое принято решение, кому поручено исполнение и подготовка ответа посетителю (если необходимо)	Кто принял (должность, ФИО, подпись)	Примечание (форма ответа на обращение)
1	2	3	4	5	6	7	8