



Приложение  
к приказу  
МБОУ ООШ р.п.Чаадаевка  
имени Героя Советского Союза  
Н.Ф.Горюнова  
от 04.04.2015 № 75

## ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН в МБОУ ООШ р.п.Чаадаевка имени Героя Советского Союза Н.Ф. Горюнова

### I. Общие положения

#### 1.1. Предмет регулирования.

Настоящее Приложение определяет порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (далее - граждане), объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - организации), должностными лицами МБОУ ООШ р.п.Чаадаевка имени Героя Советского Союза Н.Ф.Горюнова (далее - Порядок), а также устанавливает гарантии права граждан и организаций на обращение.

#### 1.2. Порядок работы:

1.2.1. Юридический и почтовый адрес Отдела образования Городищенского района: 442325 Пензенская область, Городищенский район, р.п. Чаадаевка, ул. Первомайская, д.11.

Специалисты осуществляют прием обращений граждан и организаций в соответствии со следующим графиком:

- понедельник с 10.00 до 12.00;
- четверг с 10.00 до 12.00.

Телефон приемной МБОУ ООШ р.п.Чаадаевка имени Героя Советского Союза Н.Ф.Горюнова: 8(84158)42131.

1.2.2. Информацию о Порядке граждане и организации могут получить при личном обращении в приемную МБОУ ООШ р.п.Чаадаевка имени Героя Советского Союза Н.Ф.Горюнова (далее – приемная), по телефону 8(84158)42131, в письменном виде, на официальном сайте МБОУ ООШ р.п.Чаадаевка имени Героя Советского Союза Н.Ф.Горюнова <http://ivanov-soshpchaad3.narod.ru/>.

### II. Порядок приема и регистрации письменных обращений граждан и организаций

2.1. Поступившие по почте в адрес директора МБОУ ООШ р.п.Чаадаевка имени Героя Советского Союза Н.Ф.Горюнова (далее – школа) письменные обращения граждан и организаций (в том числе факсимильные сообщения и телеграммы) и документы, связанные с их рассмотрением, передаются для регистрации в приемную школы. При приеме и первичной обработке письменных обращений проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки.

#### 2.2. В приемной школы:

- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов, к письму подкалывается конверт;
- ошибочно поступившие письма, работа с которыми не входит в компетенцию приемной граждан, возвращаются.

Все поступившие конверты (бандероли) вскрываются. Конверты писем с обращениями граждан и организаций подлежат хранению.

2.3. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в приемной школы. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия автора (авторов) обращения и почтовый адрес, по которому должен быть дан ответ, специалисты приемной граждан разъясняют заявителю требования Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ст. 7, п. 1) к оформлению письменного обращения и предупреждают его о том, что ответ на обращение ему не будет направлен.

2.4. Получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, и при обнаружении на ощупь в конверте с обращением вложений, не характерных для почтовых отправлений (порошок и т.д.), работник должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом директору МБОУ ООШ р.п. Чаадаевка имени Героя Советского Союза Н.Ф. Горюнова или лицу его замещающего.

2.5. Обращения с пометкой "лично", поступившие от граждан и организаций на имя директора МБОУ ООШ р.п. Чаадаевка имени Героя Советского Союза Н.Ф. Горюнова, передаются директору либо лицу, уполномоченному на то директором школы.

2.6. Все письменные обращения граждан и организаций, поступившие в адрес директора школы, а также обращения в форме электронного документа, регистрируются в Журнале регистрации письменных обращений, в Журнале регистраций обращений, поступивших в электронном виде (соответственно) в течение трех дней со дня поступления.

Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен директором школы.

2.7. Если письменное обращение подписано двумя и более заявителями, то регистрируются первый или автор, в адрес которого просят направить ответ.

2.8. При поступлении в адрес директора школы повторных письменных обращений граждан или организаций в обязательном порядке подбирается переписка по следующим обращениям. Повторными считаются письма граждан или организаций, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу в течение года, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

Нумерация обращений граждан и организаций при регистрации ведется в пределах календарного года.

При регистрации коллективного обращения в регистрационном номере ставятся начальные буквы "Кол".

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, при регистрации такого обращения в регистрационном номере ставятся начальные буквы "Ан".

2.9. В случае если повторное обращение поступило от заявителя до истечения установленного законодательством срока рассмотрения, данному обращению присваивается номер первого обращения с добавлением порядкового номера, проставляемого через дробь.

При регистрации обращений граждан и организаций, поступивших на рассмотрение из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, министерств Российской Федерации, Губернатора Пензенской области, Законодательного Собрания Пензенской области и др. указывается адресант, дата и исходящий номер сопроводительного письма.

2.10. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных письменных обращений не допускается.

### III. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан и организаций

3.1. Зарегистрированные в приемной граждан письменные обращения граждан и организаций (подлинники), а также обращения в форме электронного документа, вместе с приложениями (в случае, если повторные обращения - перепиской по предыдущим обращениям) в зависимости от содержащихся в них вопросов направляются директору школы.

3.2. Если в обращении гражданина или организации (в том числе без фамилии, почтового адреса и подписи) содержатся сведения о подготавливаемом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем или совершившем, обращение подлежит безотлагательному (в день поступления) направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.3. Директор школы в течение трех дней рассматривают переданные им обращения, определяют конкретных исполнителей.

Обращения рассматриваются непосредственно исполнителем (в том числе с выездом на место).

3.4. Ответственность за своевременное рассмотрение письменных обращений граждан и организаций, а также за полноту и объективность ответа несут исполнители, которым направлены обращения на рассмотрение и подготовку ответа.

3.5. В случае если решение вопросов, поставленных в письменном обращении гражданина или организации, не относится к компетенции школы, данное обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется согласно резолюции директора школы по принадлежности в соответствующий орган с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.6. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы, необходимые для принятия решения, и объяснения у заявителя.

3.7. В случае необходимости ответственные исполнители обеспечивают рассмотрение обращения с выездом на место.

3.8. При необходимости комиссионного рассмотрения обращения должностное лицо, на рассмотрение которому направлено обращение, определяет состав комиссии и ответственного за подготовку материала по итогам рассмотрения и ответа заявителям.

В случае необходимости рассмотрения обращений на совещании с представителями предприятий, учреждений и организаций должностное лицо, на рассмотрение которому направлено обращение, дает поручение о подготовке совещания. По итогам совещания составляется протокол и готовится ответ заявителю.

3.9. Запрещается направлять обращения, содержащие жалобу, на рассмотрение должностному лицу, действие (бездействие) которого обжалуется.

В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным данным пунктом, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается с разъяснением права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

3.10. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, ответственным исполнителем в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину или организации, направившим обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.11. В случае если гражданин или организация обращались с письменным заявлением (заявлением в форме электронного документа) о прекращении рассмотрения их обращения, рассмотрение обращения прекращается, о чем сообщается заявителю.

3.12. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на данное обращение не дается, о чем ответственным исполнителем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину или организации, направившим обращение, если фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.13. В случае если в письменном обращении гражданина или организации содержится вопрос, на который им многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства при условии, что указанное обращение направлялось в школу или одному и тому же должностному лицу школы, директор школы вправе принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином или организацией по данному вопросу, направив заявителю уведомление о прекращении переписки по данному вопросу.

3.14. Обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, не рассматривается по существу поставленных в нем вопросов, и заявителю, направившему обращение, направляется письменное уведомление о недопустимости злоупотребления правом.

3.15. Обращения граждан или организаций с просьбами о приеме по личным вопросам директором школы рассматриваются как письменные обращения. Приемной граждан авторам направляются сообщения о записи на прием либо разъясняется порядок записи на прием в зависимости от содержания обращения.

3.16. Ответы на обращения граждан или организаций готовятся в письменном виде либо в форме электронного документа в доступной форме. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко.

3.17. При составлении ответа на обращения граждан и организаций необходимо соблюдать следующие требования:

- в тексте должно быть кратко изложено содержание письма с указанием фамилии, имени, отчества заявителя;
- ответ следует строить отдельно по каждому рассмотренному вопросу, если в письме гражданина или организации содержится несколько вопросов;
- в ответе должно быть сообщено о результатах проверки выявленных недостатков по каждому вопросу и о мерах по их устранению;
- при подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам;
- при отказе необходимо представить аргументированные разъяснения, ссылаясь на соответствующие законодательные акты.

3.18. В ответах на обращения граждан и организаций не допускается:

- взаимоисключающая по содержанию информация;
- формальный подход к решению поставленных в письме вопросов;
- отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков;
- отсутствие аргументов в пользу изложенной позиции, если она противоречит доводам заявителя;
- отсутствие информации о результатах рассмотрения хотя бы одного из поставленных в письме вопросов;
- отсутствие информации о продлении сроков рассмотрения (если таковое имеется).

3.19. Ответы на обращения граждан и организаций, поступившие в школу от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Пензенской области, Председателя Правительства Пензенской области,

Председателя Законодательного Собрания Пензенской области, депутатов Законодательного Собрания Пензенской области, Главы города Пензы, Главного Федерального инспектора по Пензенской области, подписываются только директором школы либо должностным лицом, исполняющим его обязанности.

Ответы на обращения граждан и организаций, поступившие на имя директора школы, подписываются директором либо его заместителями.

Проекты ответов за подписью директора школы готовятся на бланках школы работниками школы и представляются на подпись директору школы не менее чем за три дня до истечения срока рассмотрения обращения.

3.20. Ответ заявителю должен содержать исходящий номер, дату отправления.

3.21. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

3.22. Рассмотрение обращений не может считаться законченным на основании справки или ответа, в котором сообщается о предполагаемых мерах по решению поставленных автором вопросов или содержатся заверения и обещания. Работа с обращением гражданина и организации прекращается, если приняты необходимые меры и дан письменный либо устный ответ.

3.23. Обращения граждан и организаций после окончательного решения всех поставленных вопросов снимаются с контроля.

3.24. Обращения граждан и организаций, в процессе рассмотрения которых направляются промежуточные ответы заявителю, с контроля не снимаются.

3.25. Окончанием срока рассмотрения обращений считается дата регистрации и направления ответа (уведомления) заявителю или дата устного сообщения автору с изложением принятого решения.

3.27. Подлинники обращений граждан и организаций, направленные на рассмотрение из федеральных органов государственной власти или из органов государственной власти Пензенской области, возвращаются только при наличии на них специальной отметки в сопроводительном письме.

3.28. Материалы обращений граждан и организаций хранятся в течение пяти лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

#### IV. Порядок регистрации и рассмотрения других видов обращений граждан и организаций

4.1. Обращения граждан или организаций, поступившие директору школы в прямом эфире на радио и телевидении, на встречах с населением, общественными организациями, посредством сети Интернет на официальный сайт школы в форме электронного документа, принимаются и оформляются.

Данные обращения подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим приложением и действующим законодательством порядке рассмотрения письменных и устных обращений граждан и организаций.

4.2. На обращения граждан или организаций, поступившие в школу в форме электронного документа, если в них указан электронный адрес, ответы также направляются в форме электронного документа (если заявителем не указан иной вариант). В случае если не указан электронный адрес, ответ направляется по почтовому адресу. При этом информация об отправке ответа заявителю заносится в журнал исходящей корреспонденции. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен.

#### V. Сроки рассмотрения обращений

5.1. Поступившие в адрес директора школы обращения граждан и организаций рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации (если в резолюции не указан более короткий срок исполнения).

5.2. Ответ на устные обращения граждан в ходе личного приема дается письменно в течение 30 дней со дня личного приема, если иной более короткий срок не установлен должностным лицом, ведущим прием.

5.3. Поступившие в адрес директора школы обращения граждан и организаций в форме электронного документа рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации (если в резолюции не указан более короткий срок исполнения).

5.4. В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан и организаций могут быть продлены не более чем на 30 дней с уведомлением об этом гражданина и организации, направивших обращение.

5.5. Срок рассмотрения обращения, поступившего на рассмотрение из федерального или регионального органа государственной власти, может быть продлен только с разрешения этого органа.

Продление сроков рассмотрения обращения производится на основании служебной записки ответственного исполнителя. Служебная записка направляется ответственным исполнителем в приемную школы не менее чем за три дня до истечения срока рассмотрения обращения.

5.6. Директор школы при рассмотрении обращений граждан и организаций вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

5.7. Граждане и организации представляют свои обращения следующими способами:

- лично директору школы;
- почтовым отправлением в адрес директора школы: [natalya.trenina2015@yandex.ru](mailto:natalya.trenina2015@yandex.ru);
- по каналам факсимильной связи;
- в форме электронного документа.

5.8. Обращения граждан и организаций подлежат регистрации в течение трех дней с момента поступления в школу.

## VI. Организация личного приема

6.1. Личный прием директором школы проводится в его кабинете.

6.2. Информация об установленных днях, часах и месте приема (графике приема) директором школы, его заместителем должна быть доступной, а также размещаться на официальном сайте школы.

6.3. Для ожидания приема гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками), для возможности оформления документов.

Помещение, где проводится прием обращений граждан и организаций, а также личный прием, и места ожидания должны быть оборудованы в соответствии с санитарными правилами и нормами.

6.4. Порядок организации личного приема, регистрации и рассмотрения устных обращений.

6.4.1. Предварительная запись на прием и организация приема граждан директором школы осуществляется приемной школы.

6.4.2. При записи на прием к директору школы заявитель сообщает свои фамилию, имя, отчество, адрес проживания, а также тему и причину обращения.

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

6.4.3. Запись на прием проводится ежедневно с 8.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней).

6.4.4. Специалист приемной после выяснения сути вопроса осуществляет запись на прием к директору школы.

6.4.5. В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся в приемной материалов, касающихся данного заявителя.

6.5. Правом на первоочередной личный прием обладают:

- лица, имеющие такое право в соответствии с федеральным законодательством;
- инвалиды войны, ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- инвалиды I и II группы;
- граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие чернобыльской и других радиационных аварий и катастроф;
- родители, супруги погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий, военнослужащих, погибших при исполнении обязанностей военной службы;
- бывшие узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны;
- реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;
- граждане, награжденные нагрудным знаком "Почетный донор России", "Почетный донор СССР";
- лица, удостоенные звания "Почетный гражданин города Пензы", "Почетный гражданин Пензенской области";
- многолетние родители (лица, их заменяющие), воспитывающие несовершеннолетних детей;
- родители (лица, их заменяющие) ребенка-инвалида;
- родители-воспитатели детских домов семейного типа, опекуны (попечители), приемные родители;
- беременные женщины;
- дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей;
- лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

В случае, если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, то прием указанных граждан производится в порядке их явки.

6.6. При записи на личный прием гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

6.7. Во время личного приема каждый гражданин имеет право изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

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

6.9. Регистрация устного обращения осуществляется в журнале регистрации устных обращений граждан

Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен директором школы.

Нумерация обращений граждан при регистрации ведется в пределах календарного года.

6.10. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных устных обращений не допускается.

6.11. Зарегистрированные в приемной граждан устные обращения граждан в соответствии с резолюцией должностного лица, проводившего прием, в течение трех дней со дня регистрации направляются исполнителям для рассмотрения.

6.12. Контроль за исполнением резолюций и сроками рассмотрения устных обращений граждан осуществляется специалистами приемной. Ответственность за

своевременное рассмотрение устных обращений граждан, а также за полноту и объективность ответа несут исполнители, которым направлены обращения на рассмотрение и подготовку ответа.

6.13. Срок исполнения поручения по устному обращению граждан не должен превышать 30 дней, если иной более короткий не установлен в поручении.

6.14. 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 журнале регистрации.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.15. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит рассмотрению в установленном настоящим приложением и действующим законодательством порядке рассмотрения письменных обращений граждан и организаций.

6.16. Запись на повторный прием к должностному лицу осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение по этому же вопросу (или если истек установленный срок рассмотрения обращения).

## VII. Заключительные положения

7.1. Школа организует прием и рассмотрение обращений граждан и организаций в пределах своей компетенции.

7.2. В случае если установленный срок ответа истек, специалист приемной напоминают об этом исполнителю.

7.3. Работники школы, работающие с обращениями, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем, за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении. Сведения, содержащиеся в обращениях, 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.

При утрате исполнителем обращений граждан и организаций назначается служебное расследование, о результатах которого информируется директор школы.

7.4. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан и организаций временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в школе исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения в приемную.

7.5. За несоблюдение требований, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", а также настоящим Порядком, должностные лица школы несут дисциплинарную и административную ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.