

**Муниципальное общеобразовательное учреждение  
«Ново – Девяткинская средняя общеобразовательная школа № 1»**

**ПРИНЯТО**

решением Педагогического совета  
от 25 декабря 2020г. № 5

**УТВЕРЖДЕНО**

приказом директора  
МОУ «Ново – Девяткинская СОШ № 1»  
от 26 декабря 2020г. № 202 О

**Порядок рассмотрения обращений граждан  
(новая редакция)**

**I. Общие положения**

1.Предметом регулирования настоящего Порядка рассмотрения обращений граждан (далее Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан в муниципальном общеобразовательном учреждении «Ново – Девяткинская средняя общеобразовательная школа № 1» (далее – Учреждение) с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направлении ответов в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

2.Настоящий Порядок определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан в Учреждении.

3.Рассмотрение обращений граждан в Учреждении регламентируется следующими нормативными правовыми актами: 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», законом Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан», Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ.

4.Настоящий Порядок является локальным нормативным актом Учреждения, регламентирующим образовательные отношения в Учреждении.

5.Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения; обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа; индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращения).

6.Обращения граждан в Учреждение поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

**Предложение** – вид обращения гражданина (группы граждан), направленного на улучшение организации деятельности Учреждения, решение вопросов организации образовательного процесса, содержания детей в Учреждении и других направлений.

**Заявление** - вид обращения гражданина (группы граждан) по вопросам реализации принадлежащих ему (ей) или другим гражданам конституционных прав, свобод и законных интересов.

**Жалоба** - вид обращения гражданина по поводу восстановления нарушенных его либо другого лица (лиц) прав, свобод и законных интересов.

7.Сведения о месте нахождения Учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений

размещаются на информационном стенде в Учреждении и на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://ndev.vsevobr.ru>) (далее – сайт Учреждение).

8. Обращения граждан могут быть направлены в Учреждение:

1) почтой России по адресу: 188661 Ленинградская область область, Всеволожский район, деревня Новое Девяткино, улица Школьная, дом 1;

2) факсом: +7 (813-70) 655 20;

3) электронной почтой по адресу: [ndev@vsevobr.ru](mailto:ndev@vsevobr.ru);

4) по телефону: +7 (813-70) 655 20

9. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений или курьером направляется по адресу: 188661 Ленинградская область область, Всеволожский район, деревня Новое Девяткино, улица Школьная, дом 1, канцелярия. График работы: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 9.00 – 16.00.

Все поступающие обращения граждан в Учреждение подлежат обязательному рассмотрению.

10. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию Учреждения, недопустим.

11. С целью ознакомления родителей (законных представителей) несовершеннолетних учащихся с настоящим Порядком Учреждение размещает его на информационном стенде в Учреждении и (или) на сайте Учреждения.

## **II. Права граждан и обязанности должностных лиц Учреждения при рассмотрении обращений граждан**

1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в Учреждении имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации;

4) получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

5) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

6) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2. Должностные лица Учреждения (далее – должностные лица) обеспечивают:

1) объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости с участием граждан, направивших обращения;

2) получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

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

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

4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

1) достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

2) чёткость в изложении информации;

3) полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

4) удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

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

1) обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на сайте Учреждения;

2) обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием сайта Учреждения;

3) обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в Учреждение.

### **III. Рассмотрение письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте**

1. Поступающие в Учреждение письменные обращения принимаются уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан (далее – уполномоченное лицо).

2. При приёме письменных обращений проверяется правильность адресности корреспонденции. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

3. Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших в Учреждение по электронной почте, производится уполномоченным лицом, в течение одного дня с даты их поступления в Журнале входящей документации.

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

5. 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.

6. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения руководителю Учреждения (далее – руководитель).

7. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

1) в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению;  
3) полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

4) 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.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 2 пункта 7 раздела III настоящего Порядка;

5) в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц Учреждения. В таком случае обращение направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 2 пункта 7 раздела III настоящего Порядка.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

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.

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

1) 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;

2) по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

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

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

5) обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица.

9. В случаях, указанных в пункте 8 настоящего раздела, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.

10. Обращения, рассмотренные руководителем, передаются уполномоченному лицу для последующего направления обращения заместителю руководителя или

соответствующим работникам для рассмотрения и подготовки ответа.

11. Проект ответа гражданину, подготовленный лицом, ответственным за исполнение поручения, согласовывается с руководителем.

12. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

13. Срок рассмотрения обращений граждан не должен превышать 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.

14. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

15. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

16. В ответах о результатах рассмотрения обращений граждан необходимо:

1) сослаться на номер и дату регистрации обращения;

2) кратко изложить содержание обращения гражданина (указать фамилию, имя, отчество);

3) если в обращении поставлено несколько вопросов, ответ строится отдельно по каждому рассмотренному вопросу.

17. Ответы на обращения граждан подписывают руководитель.

18. Оформленные надлежащим образом ответы регистрируются в журнале «Исходящая документация» и отправляются уполномоченным лицом адресатам почтовым отправлением.

19. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, регистрируются в журнале «Исходящая документация» и направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

#### **IV. Организация работы по приёму граждан**

1. Личный приём граждан осуществляется руководителем ежедневно с понедельника по пятницу с 9.00 до 16.00.

2. Во время личного приёма гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его или обучающихся нарушенных прав, свобод и законных интересов.

3. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в устном обращении гражданина вопросов.

4. Если в ходе личного приёма выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5. Устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале не регистрируются.

#### **V. Результаты рассмотрения обращений граждан**

1. Конечным результатом предоставления рассмотрения обращения является ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы и направление ответа по существу обращения заявителя в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

#### **VI. Анализ обращений граждан, поступивших в Учреждение**

1. Руководитель систематически анализирует обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщает предложения, принимает меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений.

СОГЛАСОВАНО

Председатель Совета родителей (законных представителей)

МОУ «Ново – Девяткинская СОШ № 1»

 Н.В. Быстрова

«25» декабря 2020 г.

Рассмотрено на заседании Школьного ученического совета 25 декабря 2020 г.)