


СОГЛАСОВАНО  
Управляющего совета  
 Н.М. Гапизова  
РАССМОТРЕННО  
На педагогическом совете  
Протокол №\_1\_от  
30.08.2024 года  
Утверждено приказом №\_239-од  
от 30.08.2024 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Директор школы  
 Е.В. Серякова  
№ 12



ПОРЯДОК №109  
рассмотрения обращений граждан в МКОУ СОШ №12 Левокумского  
муниципального округа Ставропольского края

I. Общие положения

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в МКОУ СОШ №12 Левокумского муниципального округа (далее – общеобразовательная организация) определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.

Рассмотрение обращений граждан в общеобразовательной организации осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Законом Ставропольского края от 12 ноября 2008 года № 80-кз «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации в Ставропольском крае»;

Для целей настоящего Порядка используются основные термины, применяемые в том значении, в каком они определены законодательством Российской Федерации в сфере работы с обращениями граждан.

Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных обращений, обращений, поступивших в форме электронного документа, обращений, поступивших на номер телефона школы, а также обращений, поступивших от граждан в ходе личного приема.



Рассмотрение обращений граждан осуществляется директором школы, заместителями директора, классными руководителями, педагогическими работниками.

Организация регистрации обращений граждан в школе осуществляется секретарем школы, организация учета обращений – заместителем директора по ВР.

## II. Сроки рассмотрения обращений

Рассмотрение обращения осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения в письменной форме или в форме электронного документа в системе электронного документооборота «Дело» (далее – СЭДД «Дело»), если в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством Ставропольского края не установлен более короткий срок рассмотрения.

Директор при рассмотрении обращений граждан, поступивших из органов исполнительной власти Ставропольского края, Правительства Ставропольского края вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

В случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в другой исполнительный орган государственной власти, орган местного самоуправления и их должностным лицам, на основании приказа директора общеобразовательной организации рассмотрение обращения продлевается на срок не более чем 30 дней.

Сотрудник общеобразовательной организации, которому поручено рассмотрение обращения направляет заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения, а в случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным либо региональным органом исполнитель обязан заблаговременно проинформировать эти органы о продлении срока рассмотрения обращения.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию общеобразовательной организации, в течение 7 дней со дня регистрации направляется на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина направившего обращение о переадресации обращения.

Письменное обращение, поступившее в общеобразовательную организацию или должностному лицу, содержащее вопросы защиты прав ребенка, рассматривается в течение 10 дней со дня его регистрации.

В случае поступления обращения с жалобой на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги, такое обращение рассматривается в порядке, определенном Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных муниципальных услуг».



### III. Рассмотрение обращений

Обращения граждан регистрируются в СЭДД «Дело» или в журнал регистрации обращений граждан в течение 3 дней с момента поступления в общеобразовательную организацию.

Секретарь общеобразовательной организации при регистрации и аннотации обращения производит его сканирование, а также всех прилагаемых к нему копий документов (за исключением документов, содержащих персональные данные граждан).

Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц, а также в случае необходимости обеспечить его рассмотрение с выездом на место;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, направляет данное обращение в правоохранительные органы.

Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

Результатом рассмотрения обращений в общеобразовательную организацию является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям либо направление в уполномоченные органы, поручений для рассмотрения обращений по компетенции и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и ответа заявителям.

В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в общеобразовательную организацию. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.



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

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

#### IV. Организация личного приема граждан

Прием граждан в общеобразовательной организации ведут директор и заместители директора.

Прием граждан в соответствии с графиком на текущий год, утвержденным директором общеобразовательной организации.

Личный прием осуществляется не реже одного раза в месяц. Информирование граждан о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах осуществляется путем размещения соответствующей информации на официальном сайте и информационном стенде общеобразовательной организации.

Предварительная запись на прием к директору и его заместителю производится секретарем общеобразовательной организации. Запись на прием начинается с первого рабочего дня текущего месяца и проводится ежедневно с 8.00 до 16.00 часов (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный день - с 8.00 до 15.00 часов.

Секретарь общеобразовательной организации в ходе личного приема директором, заместителем директора оказывает гражданам информационно-консультативную помощь.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Право на внеочередной прием в общеобразовательной организации имеют:

Герои Советского Союза,  
Герои Российской Федерации,  
полные кавалеры ордена Славы,  
беременные женщины,  
ветераны ВОВ,  
ветераны боевых действий,  
инвалиды ВОВ и инвалиды боевых действий,  
инвалиды I и II групп, их законные представители, семьи, имеющие детей-инвалидов,  
граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС.



## V. Порядок проведения личного приема граждан

Прием граждан осуществляется в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего их личность.

Запись граждан на личный прием к директору, заместителю директора, как правило, производится по вопросам, отнесенным к их компетенции.

Заместитель директора консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса, составляет краткую аннотацию обращения, оформляет карточку личного приема гражданина.

Запись на повторный прием к директору, заместителю директора осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется заместителем директора, исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

В случае повторного обращения заместитель директора осуществляет подборку всех имеющихся в общеобразовательной организации материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются директору, ведущему личный прием.

Для рассмотрения поставленных заявителями вопросов на прием могут быть приглашены классные руководители, педагогические работники общеобразовательной организации.

Во время личного приема директором, заместителем директора общеобразовательной организации каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

Во время приема директор, заместитель директора общеобразовательной организации доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, разъясняет где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

После завершения личного приема руководителями секретарь регистрирует обращение в СЭДД «Дело» и направляет исполнителю согласно поручениям, зафиксированным в карточке личного приема.

Материалы с личного приема хранятся в течение пяти лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, направление письменного ответа, либо принятие директором, заместителем директора общеобразовательной организации, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.



## VI. Оформление ответа на обращение граждан

Ответ на обращение подписывает директор или заместитель директора общеобразовательной организации.

Текст ответа на обращение должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты.

Ответ на обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которое затрагивает интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в интересах неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте общеобразовательной организации. При этом не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте общеобразовательной организации, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении. При этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

В ответе в организацию, направившую письмо гражданина на рассмотрение, должно быть четко указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

Ответы на обращения оформляются на бланках общеобразовательной организации.

В левом нижнем углу последней страницы ответа обязательно указывается фамилия и инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Порядком, возвращаются исполнителю для доработки (на бумажном носителе или в форме электронного документа по СЭДД «Дело»).

Ответ на обращение направляется либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа; либо в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

## VII. Перечень оснований для отказа гражданину в рассмотрении обращения

Обращение не рассматривается по существу, если:



в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему 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 и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

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

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

в обращении не указаны фамилия обратившегося, почтовый адрес или адрес электронной почты для ответа;

от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

текст письменного обращения не поддается прочтению;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

В случае отказа в рассмотрении обращения по существу в течение семи дней со дня регистрации заявителю направляется письменное уведомление.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

В случае если по вопросам, содержащимся в обращении, осуществляется судебное производство с участием того же лица (группы лиц) или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда.

### VIII. Ответственность должностных лиц при работе с обращениями граждан

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, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

В случае нарушения порядка рассмотрения обращений граждан, должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

и.скреплено печатью  
Листов  
Директор \_\_\_\_\_ Е.В. Серакова

