

Принято:  
решением общего собрания  
от 27.11.2018 № 12



## **Положение о работе с запросами и обращениями граждан**

### **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",
- 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 жалоб, заявлений и предложений (далее – обращения) граждан, представителей юридических лиц в организации.

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.

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 организаций, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы. Установления и устранения причин невыполнения должностными лицами 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 организации и его заместителю;
- 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 часы приема граждан и представителей юридических лиц руководителем, его заместителем, устанавливаются согласно графику.

2.5. Графики приема доводятся до сведения 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. Ответственный вносит все данные 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 директора организации, 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 директора организации, принимается письменное обращение, которое немедленно предлагается для регистрации в секторе делопроизводства.

2.10. При рассмотрении обращения на личном приеме заявителю должно быть обеспечено право лично изложить доводу 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. Обращение граждан, поступившие по информационным системам общего рассмотрения в 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 учреждения или его заместитель 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 проверки. Директор организации 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 должностных лиц учреждения, 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. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства РФ (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.

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

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

4.2. Устные обращения граждан рассматриваются 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 и в дальнейшем рассматривается в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

4.4. Устные обращения к педагогам с вопросами, предложениями, жалобами возможны ежедневно в их рабочее время.

## **5. Обязанности должностных лиц организации по рассмотрению обращений граждан**

### **5.1. Должностные лица организации 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. Должностным лицам организации без согласия обратившихся граждан запрещается: разглашение сведений и распространение информации о частной жизни граждан, ставших известными должностным лицам в связи с рассмотрением обращений граждан.

## **6. Права должностных лиц по рассмотрению обращений граждан**

6.1. Должностные лица 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 с выездом на место;
- 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.

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 должностными лицами 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, возложена на непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка) не снимает с директора организации ответственности за своевременное и качественное рассмотрение (разрешение) обращений граждан.

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

8.1. Должностные лица, которым направлено обращение, вправе 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**

9.1. 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 организации.

10.2. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан:

- нарушений 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 РФ.

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

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

11.2. Контроль за рассмотрением обращений, принятых на личном приеме граждан.

11.2.1. 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.

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

11.2.3. Контроль за организацией работы с обращениями в ходе личного приема в организации возлагается на директора, заместителя директора, бухгалтера и других работников организации по вопросам, входящим в их компетенцию.

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

## Форма журнала обращений

№ п/п	Дата поступления обращения	Ф.И.О. гражданина, родителя (законного представителя)	Ф.И.О. учащегося	Адрес места жительства гражданина, родителя (законного представителя)	Краткое содержание обращения	должность, Ф.И.О. исполнителя	информация об исполнении (принятое решение)
1	2	3	4	5	6	7	8

**КАРТОЧКА  
личного приема гражданина**

Сведения о заявителе:

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество гражданина)

\_\_\_\_\_ (почтовый адрес места жительства гражданина)

Прием осуществлял:

\_\_\_\_\_ (должность, фамилия, инициалы)

Краткое содержание устного обращения гражданина:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Результаты устного приема:

Дано устное разъяснение:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение в:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(должность лица, производившего  
личный прием)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(фамилия и инициалы)

дата приема: « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_

20 \_\_\_\_\_

регистрационный № \_\_\_\_\_