

**Журнал регистрации письменных обращений граждан
Муниципального автономного общеобразовательного учреждения «Марёвская средняя школа»**

[illegible]

Журнал учёта обращений граждан при проведении личного приёма

[illegible]

КАРТОЧКА РЕГИСТРАЦИИ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

№ _____

Дата приема «_____» _____ 201__ г.

Фамилия, имя, отчество заявителя _____

Краткое содержание обращения _____

Фамилия ведущего прием _____

Кому и что поручено, дата

Результат рассмотрения обращения

Когда и кем дан ответ _____

Отчёт о результатах личного приёма граждан должностными лицами;
работы с обращениями граждан за ____год

Период	Личный приём граждан, устные обращения				Письменные обращения граждан			
	предложения	заявления	жалобы	Консульт./информация	предложения	заявления	жалобы	Консульт./информация
Итоги рассмотрения	удовлетворено	Отложено до		на рассмотрении	удовлетворено	Отложено до		На рассмотрении

Согласовано
Председатель профсоюзного
комитета _____
Протокол №1 от 21.03.2025

Утверждено приказом
Приказ № 10 от 24.03.2025г.
Директор школы З.В. Терентьева

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 5c3b3bb52bd8aee70a2b3bab1844fbb0
Владелец: Терентьева Зинаида Васильевна
Дата подписи: 25.03.25 15:44
Действителен: с 2024-05-06 до 2025-07-30

**Порядок
работы с обращениями граждан
в Муниципальном автономном общеобразовательном учреждении
«Марёвская средняя школа»**

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в Муниципальном автономном общеобразовательном учреждении «Марёвская средняя школа» (далее - Порядок) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02 мая 2006 года, Уставом школы.

1.2. Порядок определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан в школе.

1.3. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступающей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.4. Для целей настоящего **Порядка** используются следующие основные термины:

Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

Предложения - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

Заявления - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

Жалобы - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или

органе местного самоуправления.

1.5. Граждане имеют право обращаться в школу лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.6. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если со времени подачи первого, истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

1.7. Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

2. Личный прием граждан

2.1. Личный прием граждан в школе проводится директором. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

2.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

2.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательного учреждения или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

2.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

3. Письменные обращения граждан

3.1. Письменные обращения граждан поступают в школу на бумажном носителе.

3.2. Письменные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

- наименование и адрес образовательного учреждения, или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому направлено обращение, или наименование его должности;
- изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- фамилию, имя, отчество гражданина, который направляет обращение, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- личную подпись гражданина и дату составления обращения.

3.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии

3.3. Письменные обращения граждан, не содержащие фамилию, имя, отчество гражданина, который направляет обращение, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

3.4. Обращение, поступившее в школу или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

4. Регистрация обращений граждан.

4.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в школу или должностному лицу.

4.2. Обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений граждан, в которых указываются сведения, предусмотренные настоящим Порядком, а также дата поступления обращения гражданина, и номер обращения гражданина.

4.3. Поступающие с обращением копии документов (например, копии аттестатов, дипломов, трудовых книжек и др.) прикрепляются к тексту обращения.

4.4. Журнал регистрации обращений граждан ведётся на бумажном носителе, хранится у секретаря.

4.5. После регистрации обращения направляются директору школы для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и срока исполнения.

5. Сроки и порядок рассмотрения обращений граждан

5.1. Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5.2. Обращения граждан передаются на исполнение конкретному исполнителю под «ропись» в учетной документации. Не допускается назначение исполнителями лиц, действия которых обжалуются.

5.3. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- внимательно анализировать изложенные проблемы, в случае необходимости сделать запрос, в том числе в электронной форме, требуемых документов или произвести выезд на место для проверки фактов, а также предпринимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений.

5.4. В целях объективного и полного рассмотрения обращений граждан, могут проводиться проверки фактов и обстоятельств, содержащихся в обращениях граждан, либо осуществляться сбор сведений, необходимых для рассмотрения обращений граждан.

5.4. В случаях, если для рассмотрения обращения требуется проведение проверки, либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения обращения гражданина, сроки рассмотрения обращения гражданина могут быть в порядке исключения продлены директором школы, но не более чем на 30 дней уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.5. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном 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.

6. Оставление обращений граждан без рассмотрения.

6.1. Школа вправе оставить обращения граждан без рассмотрения в следующих случаях:

- в случае подачи анонимного обращения;
- в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в случае подачи обращения содержащего выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц;
- в случае если у школы имеется информация о том, что обращение подано лицом, которое признано недееспособным на основании решения суда, вступившего в законную силу.

6.2. Гражданин извещается (за исключением случая подачи анонимного обращения) об оставлении его обращения без рассмотрения в письменной форме в течение семи дней со дня регистрации обращения.

7. Подготовка ответов на обращения

7.1. Подготовка проекта ответа на обращение осуществляется исполнителем, назначенным директором школы. Проект ответа должен готовиться очень тщательно и опираться на законодательство РФ, всестороннее изучение всех обстоятельств и причин, побудивших гражданина направить обращение.

7.2. При составлении проекта ответа о результатах рассмотрения письма должны соблюдаться следующие требования:

- кратко изложить какая работа была проведена для проверки фактов, изложенных в обращении;
- если в письме заявителя содержится несколько вопросов, то ответ надо дать отдельно по каждому рассмотренному вопросу;
- сообщить, подтвердились ли факты, изложенные в письме, какие меры приняты по результатам проверки.

7.3. Ответы на обращения граждан оформляются за подписью директора на официальных бланках школы, содержащих следующие реквизиты: «адресат» текст, фамилия исполнителя, с указанием его рабочего телефона. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется секретарем после того, как письмо подписано.

7.4. Копия ответа на обращение граждан помещается в номенклатурное дело.

7.5. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в школу или должностному лицу в форме электронного документа и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в школу или должностному лицу в письменной форме.

8. Контроль за работой с письменными обращениями граждан

8.1. Порядок постановки письменных обращений на контроль определяет директор школы. Письменные обращения граждан, переправленные в другие организации или учреждения и требующие сообщения результатов их рассмотрения, ставятся на контроль.

8.2. Письменные обращения граждан, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль». Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

8.3. Организация контроля: ход и строки исполнения обращений граждан фиксируются секретарём в журнале учёта.

8.4. Изменение срока исполнения производится заблаговременно лицом, установившим этот срок, при наличии объективных причин, изложенных в соответственной записке.

Изменение срока указывается на документе, а также вносятся в журнал учёта.

8.5. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением письменных обращений граждан осуществляет директор школы.

Контроль завершается только после вынесения решения и принятия, исчерпывающих мер по разрешению обращений. Решение о снятии с контроля обращений принимает директор школы. Письменные обращения граждан считаются разрешёнными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны ответы заявителям.