

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение  
Кольского района Мурманской области  
«Тулумская средняя общеобразовательная школа»  
(МБОУ «Тулумская СОШ»)

СОГЛАСОВАНО  
Педагогическим советом

СОГЛАСОВАНО  
с учётом мнения Совета  
школы

УТВЕРЖДАЮ:

Маслова С.М., директор  
МБОУ «Тулумская СОШ»

(Протокол № 02  
от 10.05.2023)

Протокол № 03  
от 10.05.2023)

(Приказ № 114/1-а  
от 10.05.2023)

## ПОЛОЖЕНИЕ

### о Порядке рассмотрения обращений граждан в МБОУ «Тулумская СОШ»

#### 1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего порядка (далее Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2. В соответствии с настоящим Порядком в МБОУ «Тулумская СОШ» обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

1.3. 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).

1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.  
**Предложение** - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательного учреждения.

**Заявление** - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

**Жалоба** - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или бездействием, или решениями МБОУ «Тулумская СОШ».

**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.

**Анонимными** считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается. Однако если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном

противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, такое обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

## **2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан**

2.1. Рассмотрение обращений граждан в МБОУ «Тулумская СОШ» регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 29.06.2010 № 126-ФЗ, от 27.07.2010 № 227-ФЗ, от 07.05.2013 № 80-ФЗ, от 02.07.2013 № 182-ФЗ, от 24.11.2014 № 357-ФЗ от 03.11.2015 № 305-ФЗ, от 27.11.2017 № 355-ФЗ, от 27.12.2018 № 528-ФЗ, с изм., внесенными Постановлением Конституционного Суда РФ от 18.07.2012 № 19-П);
- законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- законом Российской Федерации от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ.

## **3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений**

3.1. Сведения о месте нахождения МБОУ «Тулумская СОШ», почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте МБОУ «Тулумская СОШ» в сети Интернет: <http://www.tuloma-school.ucoz.ru>.

3.2. Почтовый адрес МБОУ «Тулумская СОШ»: 184362, РФ, Мурманская обл., Кольский р-н, с.Тулума, ул.Школьная, д.8.

Телефон(ы) для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников МОУ Тулумской СОШ: 8(81553) 77-259 (директор), 8(81553) 77-565 (заместители директора).

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: [schooltuloma@yandex.ru](mailto:schooltuloma@yandex.ru).

Номер телефона для приема обращений граждан: 8(81553) 77-259.

3.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений подаются одним из следующих способов:

- через операторов почтовой связи общего пользования заказным письмом с уведомлением о вручении или курьером, направляется по адресу: 184362, РФ, Мурманская обл., Кольский р-н, с.Тулума, ул.Школьная, д.8.

- лично в Школу по графику работы МБОУ «Тулумская СОШ»:

- понедельник, вторник, среда, четверг, пятница- с 08.30 до 18.00, в субботу – с 08.30 до 15.00;
- обеденный перерыв - с 13.00 до 13.30.

- в электронной форме посредством единого портала государственных и муниципальных услуг (далее – ЕПГУ);

- с использованием функционала (сервисов) региональных государственных информационных систем субъектов Российской Федерации, созданных органами государственной власти субъектов Российской Федерации (при наличии), интегрированных с ЕПГУ;

3.4. На официальном сайте МБОУ «Туломская СОШ», в средствах массовой информации, на информационных стендах должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения МБОУ «Туломская СОШ»;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта МБОУ «Туломская СОШ»;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц МОУ Туломской СОШ в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

3.5. Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается в фойе 1 этажа школы.

3.6. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в МБОУ «Туломская СОШ»;
- используя телефон/факс;
- в письменном виде почтой в МОУ Туломскую СОШ;
- электронной почтой в МОУ Туломскую СОШ;
- с использованием функционала (сервисов) региональных государственных информационных систем субъектов Российской Федерации, созданных органами государственной власти субъектов Российской Федерации (при наличии), интегрированных с ЕПГУ.

#### **4. Срок рассмотрения обращения**

4.1. Срок регистрации письменных обращений в МБОУ «Туломская СОШ» с момента поступления – не более одного дня.

4.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции МБОУ «Туломская СОШ», в срок до пяти дней со дня их регистрации в МБОУ «Туломская СОШ», подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

4.3. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение пяти дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

4.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

4.5. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем (заместителем руководителя) МБОУ «Туломская СОШ» не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

4.6. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник МБОУ «Туломская СОШ», осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

#### **5. Перечень документов, необходимых, в соответствии с нормативными правовыми актами, для рассмотрения обращения граждан**

5.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте или факсу в МБОУ «Туломская СОШ»;
- электронной почтой в МБОУ «Туломская СОШ»;
- с использованием функционала (сервисов) региональных государственных информационных систем субъектов Российской Федерации, созданных органами государственной власти субъектов Российской Федерации (при наличии), интегрированных с ЕПГУ;
- лично в МБОУ «Туломская СОШ»;
- по телефону.

5.2. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ, ответ на обращение не дается. Однако если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, такое обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.3. При рассмотрении обращения МБОУ «Туломская СОШ» не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

5.4. В письменном обращении заявитель указывает:

- либо наименование МБОУ «Туломская СОШ», в которое направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица;
- либо должность соответствующего лица (вводная часть обращения);
- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;
- или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- в описательной части излагает суть предложения, заявления или жалобы;
- в заключительной части ставит личную подпись и дату, также в обращении может быть указан контактный телефон гражданина.

5.5. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.6. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

- а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
- б) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.7. Обращение, поступившее в МБОУ «Туломская СОШ», подлежит обязательному приему.

## **6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения**

### **6.1. Основания для отказа в рассмотрении обращения:**

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 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;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- текст письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
- 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 текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. Ответ на обращение в этом случае не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;
- 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 письменном обращении гражданина 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. МБОУ «Тулумская СОШ» 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 МБОУ «Тулумская СОШ» или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

## **7. Права граждан и обязанности должностных лиц МБОУ «Тулумская СОШ» при рассмотрении обращений**

7.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в МБОУ «Тулумская СОШ», при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
- 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;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

7.2. Должностные лица МБОУ «Тулумская СОШ» обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;
- 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;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

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

7.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в МБОУ «Тулумская СОШ» являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

## **8. Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме**

8.1. Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте МБОУ «Тулумская СОШ».

8.2. Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте МБОУ «Тулумская СОШ» форм заявлений и иных документов, необходимых для рассмотрения обращения.

8.3. Обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта МБОУ «Тулумская СОШ».

8.4. Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в МБОУ «Тулумская СОШ».

## 9. Личный прием граждан в МБОУ «Тулумская СОШ»

### 9.1. Организация личного приёма граждан

9.1.1. Личный прием граждан осуществляется руководителем МБОУ «Тулумская СОШ» и его заместителем (далее – руководство) в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным руководителем МБОУ «Тулумская СОШ».

9.1.2. В случае обращения гражданина к руководству МБОУ «Тулумская СОШ» по срочному с точки зрения гражданина вопросу, то приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

9.1.3. График приема граждан руководством МБОУ «Тулумская СОШ» размещается на официальном сайте МБОУ «Тулумская СОШ» и на информационном стенде МБОУ «Тулумская СОШ».

9.1.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

9.1.5. Во время личного приема 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 воспитанников нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

9.1.6. Устные обращения гражданина регистрируются. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

9.1.7. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

9.1.8. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию МБОУ «Тулумская СОШ», гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

9.1.10. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в МБОУ «Тулумская СОШ» осуществляются уполномоченным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

9.1.12. Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами непосредственно в базу данных по работе с обращениями граждан и в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

9.1.12. В обязательном порядке журнал личных обращений граждан должен включать следующие разделы:

- дата обращения;

- Ф.И.О. обратившегося;
- адрес фактического проживания;
- тематика обращения;
- Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение;
- результат рассмотрения.

9.1.13. В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» разговор с ним записывается, а содержание беседы отражено в журнале в соответствии с настоящим Порядком и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию общеобразовательного учреждения.

9.1.14. Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале и в базе данных по работе с обращениями граждан.

9.1.15. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством РФ, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

## **9.2. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения и при получении результата рассмотрения обращения**

Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в МБОУ «Туломская СОШ» не должен превышать 20 минут.

## **9.3. Требования к месту ожидания и приема заявителей**

9.3.1. Организация приема граждан осуществляется в специально отведенном месте, учитывающим необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов.

9.3.2. Для ожидания приема гражданами, заполнения необходимых документов отводится место, оборудованное столом, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями (для возможности оформления документов).

9.3.3. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием, не должен создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями.

9.3.4. Место получения информации о рассмотрении обращений оборудуется информационными стендами.

9.3.5. Информирование заявителей в части факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов осуществляет уполномоченное лицо МБОУ «Туломская СОШ», ответственное за регистрацию обращений граждан.

9.3.6. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся рассмотрения обращений граждан, размещаются в соответствующем разделе официального сайта МБОУ «Туломская СОШ».

9.3.7. Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах МБОУ «Туломская СОШ», а также на официальном сайте МБОУ «Туломская СОШ».

## **10. Работа с письменными обращениями граждан в МБОУ «Туломская СОШ»**

### **10.1. Приём письменных обращений граждан**



10.1.1. Поступающие в МБОУ «Туломская СОШ» письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

10.1.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

10.1.3. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- сортируются телеграммы;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- поступившие с письмом документы (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки, пенсионного удостоверения, фотографии и другие приложения к письму) подкальваются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкальвается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;
- по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма, к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;
- на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения, в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

10.1.4. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

## **10.2. Регистрация письменных обращений граждан**

10.2.1. Регистрация обращений граждан, поступивших в МБОУ «Туломская СОШ», производится уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, в соответствующей базе данных в течение одного дня с даты их поступления.

10.2.2. Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте, осуществляется уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в соответствующую базу данных.

На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер. Все эти сведения вносятся в автоматизированную базу данных.

10.2.3. Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, при регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.

10.2.4. Повторными считаются обращения, поступившие в МБОУ «Туломская СОШ» от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

10.2.5. Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

10.2.6. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения руководителю МБОУ «Туломская СОШ». При этом в базе данных делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

### **10.3. Рассмотрение письменных обращений граждан**

10.3.1. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- передаче на рассмотрение заместителю руководителя образовательного учреждения;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки;
- списании «В дело».

10.3.2. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции МБОУ «Туломская СОШ», в течение пяти дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение пяти дней со дня регистрации сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

10.3.3. О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение в МБОУ «Туломская СОШ» из вышестоящего органа управления, в который они были направлены непосредственно, и взятые ими на контроль, докладывается лично руководителю МБОУ «Туломская СОШ».

10.3.4. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников МБОУ «Туломская СОШ» не может направляться этим должностным лицам и сотрудникам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

10.3.5. Все обращения, поступившие в МБОУ «Туломская СОШ», подлежат обязательному рассмотрению.

Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица МБОУ «Туломская СОШ», а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с **одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.**

Если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

В случае, если ответ по существу поставленного вопроса в обращении 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.

10.3.6. Обращения, рассмотренные руководителем МБОУ «Туломская СОШ», передаются уполномоченному лицу, ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции в базе данных и последующего направления обращения заместителю руководителя или соответствующим специалистам (сотрудникам) для рассмотрения и подготовки ответа.

#### **10.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан**

10.4.1. Проект ответа гражданину, подготовленный лицом, ответственным за исполнение поручения (указанного в поручении руководителя), согласовывается заместителем руководителя МБОУ «Туломская СОШ».

10.4.2. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

10.4.3. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

10.4.4. Передача обращений граждан от одного сотрудника другому осуществляется только через уполномоченное лицо МБОУ «Туломская СОШ», ответственное за регистрацию обращений граждан.

10.4.5. В случае разногласий между сотрудниками о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается руководителем МБОУ «Туломская СОШ» или его заместителем.

10.4.6. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

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

10.4.8. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

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

10.4.10. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

10.4.11. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

10.4.12. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

10.4.13. Ответы на обращения граждан подписывают руководитель МБОУ «Туломская СОШ».

10.4.14. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

10.4.15. 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 в обращении вопросов.

10.4.16. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующей базе данных МБОУ «Туломская СОШ».

10.4.17. Перед передачей ответов заявителям на отправку уполномоченное лицо, ответственное за работу по регистрации обращений граждан, проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

10.4.18. Оформленные надлежащим образом ответы передаются уполномоченному лицу МБОУ «Туломская СОШ», ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

10.4.19. Ответ на обращение, поступившее в МБОУ «Туломская СОШ» в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

10.4.20. Материалы, исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю, формируются в дела уполномоченным лицом, ответственным за делопроизводство, в соответствии с номенклатурой дел.

10.4.21. Уполномоченное лицо, ответственное за информационно-техническое обеспечение, осуществляет администрирование и сопровождение программного обеспечения базы данных по работе с обращениями граждан.

10.4.22. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

## **11. Результаты рассмотрения обращений граждан**

11.1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:  
- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

11.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

## **12. Анализ обращений, поступивших в МБОУ «Туломская СОШ»**

12.1. По результатам работы с обращениями граждан формируется отчет в базе данных по работе с обращениями граждан с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений.

12.2. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное должностное лицо МБОУ «Туломская СОШ» осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в дошкольное образовательное учреждение.

12.3. Заместитель руководителя МБОУ «Туломская СОШ» обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий;
- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

Заместитель руководителя МБОУ «Туломская СОШ» организуют учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

12.4. Ответственное лицо за организацию работы с обращениями граждан в МБОУ «Туломская СОШ» и за организацию работы Телефона доверия обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает статистический отчет и соответствующую аналитическую записку.

## **13. Организация контроля за исполнением Порядка**

13.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

13.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

13.3. Организация контроля за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан в МБОУ «Туломская СОШ».

13.4. Уполномоченное лицо МБОУ «Туломская СОШ», ответственное за регистрацию обращений граждан, осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в МБОУ «Туломская СОШ» из органов управления образованием, иных органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в МБОУ «Туломская СОШ» в соответствии с поручением руководителя МБОУ «Туломская СОШ».

13.5. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

13.6. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

13.7. Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в ближайшие семь дней, ответственному лицу за организацию работы с обращениями граждан, руководителю МБОУ «Туломская СОШ».

13.8. Ответственное лицо за организацию работы с обращениями граждан в МБОУ «Туломская СОШ» представляет информацию об обращениях, срок исполнения которых истёк (не позднее следующего дня после указанного срока) непосредственно руководителю МБОУ «Туломская СОШ».

13.9. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителя руководителя МБОУ «Туломская СОШ».

13.10. Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление в МБОУ «Туломская СОШ» обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

13.11. Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц МБОУ «Туломская СОШ» ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

13.12. Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в МБОУ «Туломская СОШ», имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью МБОУ «Туломская СОШ» по работе с обращениями граждан.