

С учетом мнения:  
Профсоюзной организации,  
Собрания трудового коллектива  
Совета школы  
Протокол 24, от 31.08.2015г

Утверждаю:  
Директор школы \_\_\_\_\_ Н.А.Феронская  
Приказ № от

## **Положение о рассмотрении обращений граждан в ГКОУ СО «Ревдинская школа»**

### **I. Общие положения**

*Предмет регулирования Положения о рассмотрении обращений в ГКОУ СО «Ревдинская школа» (далее школа)*

1. Положение о рассмотрении обращений граждан определяет сроки и последовательность действий при обеспечении своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения граждан), принятию по ним решений, направлению ответов заявителям и организации приема граждан в установленные законодательством Российской Федерации сроки.

2. Настоящее Положение распространяется на все устные обращения и обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, за исключением документов граждан, поступивших на рассмотрение.

3. Обращения граждан рассматриваются по вопросам, находящимся в ведении школы в соответствии с действующим законодательством в сфере образования, в пределах полномочий.

4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется руководителями МО, заместителем директора, директором, председателем профсоюзного комитета, представителем Совета школы, которые несут установленную законодательством Российской Федерации и Свердловской области ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

6. Действие Положения не распространяется на архивные запросы.

#### *Круг заявителей*

7. Право на обращение имеют:  
граждане Российской Федерации,  
иностранцы граждане,  
лица без гражданства.

8. Установленный Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

*Требования к порядку информирования о рассмотрении обращений граждан*

9. Информацию по вопросам рассмотрения обращений граждан можно получить в школе, обратившись:

по адресу: 623280, г. Ревда, ул. Цветников, д. 58;

по справочным телефонам:

приемная: 51117;

через Интернет-сайт: **рскош.рф** (раздел «Обращения граждан»);

по электронной почте: revshkola11@mail.ru

График работы:

День недели	Время работы
Понедельник	с 08.30 до 17.30
Вторник	с 08.30 до 17.30
Среда	с 08.30 до 17.30
Четверг	с 08.30 до 17.30
Пятница	с 08.30 до 17.30

Информация о времени приема и телефонах также размещена на информационном стенде в фойе здания школы.

10. Способы обращения:

письменное обращение (обращение на бумажном носителе (в том числе, отправленное по факсу); обращение, направленное в форме электронного документа через сайт или по электронной почте;

устное обращение (в ходе личного приема).

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

11. Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Декларацией прав и свобод человека и гражданина, принятой постановлением ВС РСФСР от 22 ноября 1991 года № 1920-1;

Федеральным конституционным законом от 26 февраля 1997 года № 1-ФКЗ «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 года № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

Федеральным законом от 17 января 1992 года № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации»;

Уголовно-процессуальным кодексом Российской Федерации от 18 декабря 2001 года № 174-ФЗ;

Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 года № 138-ФЗ;

Арбитражным процессуальным кодексом Российской Федерации от

24 июля 2002 года № 95-ФЗ;

Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 года № 195-ФЗ;

Федеральным Законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в российской Федерации»;

Законом Свердловской области от 15 июля 2013 года № 78-ОЗ «Об образовании в Свердловской области»;

Положением о Министерстве общего и профессионального образования Свердловской области, утвержденным постановлением Правительства Свердловской области от 08 апреля 2008 года № 295-ПП (далее – Положение о Министерстве образования);

Инструкцией по делопроизводству Министерства общего и профессионального образования Свердловской области, утвержденной приказом от 07 ноября 2006 года № 45-Д, (с изменениями) (далее – Инструкция по делопроизводству Министерства образования);

Административным Регламентом Министерства общего и профессионального образования Свердловской области, утвержденным приказом от 30 мая 2011 года № 23-д, (с изменениями), и другими нормативными актами.

#### *Сроки рассмотрения обращений граждан*

12. Письменное обращение, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

13. В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, а также в случае направления запроса о представлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган или должностному лицу может быть продлен срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. При продлении заявитель уведомляется о продлении срока рассмотрения его обращения письменно, с обоснованием необходимости продления срока.

14. В случае, если в установленный срок на обращение дан промежуточный ответ, в котором указывается, что вопрос будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение ставится на дополнительный контроль. При этом срок дополнительного контроля зависит от срока решения вопроса, указанного в промежуточном ответе. В установленный срок исполнитель готовит второй (окончательный) ответ заявителю с изложением ответов на все поставленные в обращении гражданина вопросы.

Промежуточный ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

15. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию школы, направляется в течение 7 дней со дня его 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.

16. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

17. Сопроводительные письма (ходатайства) депутатов представительного органа местного самоуправления, Законодательного Собрания Свердловской области, Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан, поступившим в адрес депутата, рассматриваются в срок не более одного месяца со дня регистрации соответствующего ходатайства депутата. Обращения депутатов, имеющие статус «Депутатский запрос» (с соответствующим решением представительного или законодательного органа о признании обращения депутата депутатским запросом), рассматриваются в срок не более 10 дней.

## **II. Порядок рассмотрения обращений граждан**

20. Письменное обращение должно содержать:  
наименование адресата;  
фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;  
почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;  
суть предложения, заявления или жалобы;  
личную подпись гражданина и дату.

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

21. Обращение, поступившее в форме электронного документа, должно содержать:

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;  
адрес электронной почты, если ответ либо уведомление о переадресации обращения должны быть направлены в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ либо уведомление о переадресации обращения должны быть направлены в письменной форме;  
суть предложения, заявления или жалобы.

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.

22. Требовать предъявление заявителем каких-либо документов запрещено.

23. Основания для отказа в приеме обращений от граждан отсутствуют.

### *Прием и обработка обращений*

24. Делопроизводство, справочную работу по рассмотрению обращений граждан осуществляет секретарь директора.

25. Обращение может поступить одним из следующих способов:  
почтовым отправлением;  
факсимильным отправлением;  
по электронной почте;  
через сайт;  
нарочным (либо лично).

26. Письменные обращения поступают в приемную директора (за исключением случаев, когда граждане приносят обращения лично).

При поступлении обращения почтовым отправлением секретарь директора вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, прилагает конверт к тексту обращения и передает в организационный отдел.

Обращения, поступившие в форме электронного документа, распечатываются и передаются в организационный отдел.

27. Прием и первичная обработка обращений (проверка правильности адресации, чтение, определение содержания вопросов обращения, проверка истории обращений гражданина) осуществляются в организационном отделе в течение рабочего дня, в исключительных случаях – не позднее 3 дней с момента поступления.

28. Прием письменных обращений от граждан производится в приемной директора. При приеме гражданину выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества листов принятого обращения, фамилии, имени, отчества и контактного телефона служащего, принявшего обращение.

29. В случае, если обращение поступило в структурное подразделение, педагогу, работнику школы, оно подлежит незамедлительной передаче в организационный отдел для регистрации в порядке, установленном Положением.

30. Заявитель может принести обращение лично. Срок ожидания в очереди при подаче обращения не должен превышать 15 минут.

31. Место для приема обращений у граждан обеспечивает гражданам возможность делать необходимые записи, раскладывать документы, оформлять обращения и должно быть снабжено стулом, столом, необходимыми канцелярскими принадлежностями, информационным стендом и местом для ожидания.

#### *Регистрация обращений*

32. Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента его поступления.

33. Регистрация обращений осуществляется служащим, ответственным за делопроизводство.

34. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1 и ведется в хронологическом порядке.

35. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит регистрации в порядке, установленном Положением.

36. Ответственный за делопроизводство:

в правом нижнем углу первой страницы письма указывает присвоенный обращению регистрационный номер и дату регистрации. Если обращение поступило с сопроводительным письмом, регистрационный номер ставится на

сопроводительном письме;

заполняет учетно-контрольную карточку на письменное обращение (далее – учетно-контрольная карточка) в базе данных «Обращения граждан»;  
распечатывает учетно-контрольную карточку (форма приведена в приложении № 1);

передает на согласование директору.

37. При заполнении учетно-контрольной карточки в базе данных «Обращения граждан» вносится следующая информация о поступившем обращении:

регистрационный номер;

дата;

организация, направившая обращение;

реквизиты письма организации, направившей обращение;

фамилия, инициалы заявителя;

почтовый или электронный адрес;

краткое содержание обращения;

резолуция;

статус заявителя;

тип обращения (личное или коллективное);

кратность поступления (первичное, повторное, многократное обращение);

тема (выборка из списка базы);

территория;

тип образовательного учреждения, о котором идет речь в обращении.

38. Повторными обращениями считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по тому же вопросу повторно в течение текущего календарного года. Не считаются повторными обращения одного и того же автора по разным вопросам.

39. Многократными считаются обращения, поступившие более двух раз от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу в течение текущего календарного года. Не считаются многократными обращения одного и того же заявителя по разным вопросам.

40. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения уже имеющегося на рассмотрении обращения, приобщаются к ранее поступившему и зарегистрированному и рассматриваются одновременно.

41. Обращения граждан направляются директору или уполномоченному лицу в день регистрации.

42. Лицо, ответственное за рассмотрение обращения (далее – исполнитель), определяет директор либо уполномоченное на то лицо. Данные о назначенном исполнителе (исполнителях) и структурном подразделении, в котором он работает, вносятся в базу данных «Обращения граждан» служащим, ответственным за делопроизводство.

43. Директор или уполномоченное на то лицо должны определить исполнителя не позднее, чем в течение 2 дней со дня регистрации.

*Направление обращений на рассмотрение исполнителю*

44. Обращения передаются на рассмотрение после прочтения и визирования Директором или уполномоченным на то лицом. Служащий, ответственный за делопроизводство, передает обращения исполнителю в соответствии с резолюцией Директора или уполномоченного на то лица в течение двух дней со дня регистрации.

45. В случае, если обращение направлено нескольким исполнителям, ответственным за подготовку ответа на обращение является лицо, указанное в резолюции первым (далее-ответственный исполнитель).

Исполнители не позднее, чем за три дня до наступления срока ответа на обращение представляют ответственному исполнителю информацию и материалы, необходимые для подготовки ответа.

Ответственный исполнитель осуществляет контроль за сроками исполнения, готовит проект ответа.

46. Если обращение расписано нескольким исполнителям, то служащий, ответственный за делопроизводство, делает необходимое количество копий обращений и направляет каждому из исполнителей.

#### *Рассмотрение обращений*

47. При рассмотрении обращений исполнитель:  
изучает обращение, прилагаемые к нему документы и иные материалы;  
обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

в случае необходимости вправе запросить в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить письменные объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

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

инициирует в случае необходимости проведение проверки (при необходимости – с выездом на место). Проведение проверки осуществляется в пределах полномочий по осуществлению внутреннего контроля (проверки правомерности либо неправомерности действий (бездействия) должностных лиц или органов местного самоуправления) или контрольно-надзорных полномочий в порядке, установленном действующим законодательством;

при необходимости для всестороннего и объективного рассмотрения обращения организует встречу с заявителем для получения устных объяснений;

направляет обращение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией с уведомлением гражданина (при необходимости запрашивает в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения обращения);

в соответствии с частью 2 статьи 9 Федерального закона от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» информирует органы прокуратуры о нарушении прав и свобод несовершеннолетних, ставших известными при рассмотрении обращений граждан;

в случае выявления при рассмотрении обращений граждан нарушений законодательства Российской Федерации в области образования, информирует

Управление по надзору и контролю в сфере образования Министерства образования;

в случае выявления при рассмотрении обращений граждан нарушений в сфере финансово-хозяйственной деятельности приобщает к делу справку (копию акта);

приобщает к делу материалы, связанные с рассмотрением обращения (запросы, сделанные за время рассмотрения обращения, полученные на них ответы, объяснительные записки и т.п.);

возвращает обращение заявителю без рассмотрения с уведомлением об основаниях принятия такого решения;

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

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

организует согласование и подписание ответа на обращение.

48. В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

49. Запрещается направлять обращение на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

50. Ответ на обращение не дается в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. 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.

52. Обращение может не рассматриваться по существу, если в нем содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников. В данном случае гражданину, направившему обращение, письменно сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

53. В случае, если текст обращения не поддается прочтению, 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

54. В случае, если в 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, уполномоченное на то 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. О данном решении гражданин, направивший обращение, информируется в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

55. 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.

56. 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.

57. Запрещается преследование граждан в связи с их обращениями с критикой деятельности работников школы либо в целях восстановления или защиты своих прав и законных интересов либо прав и законных интересов других лиц.

58. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с компетенцией, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

59. 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 в обращении вопросов.

60. Если заявители не удовлетворены решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, или решение не было принято, заявители вправе повторно обратиться. Рассмотрение повторного обращения осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации.

#### *Подготовка ответа заявителю*

62. Обращение считается рассмотренным, если заявителю дан письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

63. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

64. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в обращении не содержится просьба об их возврате.

67. В ответе на обращение делается ссылка на всех корреспондентов, в чей адрес было направлено обращение.

68. Проекты ответов на обращения должны быть завизированы исполнителем и согласованы.

69. Ответы на обращения подписывает Директор.

70. Подписанные ответы регистрируются.

71. Формирование пакета документов для отправки ответа на обращение, осуществляется ответственным за делопроизводство.

72. Подлинники обращений граждан возвращаются корреспонденту только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме, при этом в деле остается копия.

73. Отправку ответов заявителям, как почтовым отправлением, так и по электронной почте, осуществляет ответственный за делопроизводство. Отправление ответов без регистрации, а также с исправлениями, ошибками (в том числе, в реквизитах) не допускается.

74. После подписания и регистрации ответа на обращение исполнитель фиксирует краткие результаты рассмотрения в контрольно-учетной карточке.

75. Списание обращений «в дело» осуществляет директор или уполномоченное на то лицо.

76. После списания в учетно-контрольную карточку в базе данных «Обращения граждан» служащий, ответственный за делопроизводство, вносит следующую информацию о результатах рассмотрения обращения:

краткие результаты рассмотрения (выборка из списка базы);

реквизиты письма-ответа на обращение;

дата дополнительного контроля (при наличии);

подтверждение списания обращения.

#### *Результаты рассмотрения обращений граждан*

77. Результатами рассмотрения обращений граждан являются:

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

письменный или устный ответ на поставленные в обращении или на личном приеме вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа ранее данных ему ответов и разъяснений;

направление обращения в иные государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

отказ в разрешении вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством.

#### *Показатели доступности и качества рассмотрения обращений граждан*

78. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется ответственным за делопроизводство с использованием средств телефонной связи, в электронной форме.

79. Информация предоставляется по следующим вопросам:

подтверждение получения обращения и направления на рассмотрение;

данные об исполнителе(ях);  
установленный срок рассмотрения обращения;  
информация о продлении срока рассмотрения обращения;  
информация о переадресации обращения;  
результат рассмотрения обращения.

80. При рассмотрении обращения гражданин имеет следующие права:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы 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 и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- 3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов (за исключением случаев, указанных в пп. 52-57), уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

81. При ответах на телефонные звонки работники школы подробно информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Если сотрудник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

82. Работник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен обеспечить общение в корректной форме, внимательно относиться к вопросам и просьбам граждан.

#### *Работа с вопросами, поступившими на сайт*

88. Вопросы консультационного характера, поступающие на сайт, регистрируются в отдельной базе данных «Вопросы с сайта» и передаются директору или уполномоченному на то лицу для дачи поручений по исполнению. Срок ответа на вопросы с сайта составляет не более 30 дней со дня регистрации, при этом рекомендуемый срок ответа - 2 недели.

89. Ответы на вопросы с сайта могут направляться на электронный адрес, указанный гражданином.

#### *Работа с анонимными обращениями*

90. Обращения в письменной форме, не содержащее фамилию и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ и в форме электронного документа, не содержащее фамилию, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме (далее

- анонимные обращения) регистрируются в отдельной базе данных «Анонимные обращения» и передаются директору или уполномоченному на то лицу для поручений по исполнению.

91. Ответ на анонимные обращения не дается. Информация, указанная в анонимном обращении, может быть использована в работе, принята к сведению. В случаях, указанных в п. 51 Положения, обращение направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

#### *Работа с обращениями, содержащими информацию о коррупционных деяниях*

92. Обращения граждан, содержащие данные о коррупционных деяниях, регистрируются дополнительно в базе данных «Обращения с коррупцией» и передаются директору или уполномоченному на то лицу для поручений по исполнению. В базе данных «Обращения с коррупцией» фиксируются срок и результат рассмотрения обращений, содержащих данные о коррупционных деяниях. Для анонимных обращений, содержащих данные о коррупционных деяниях, устанавливается тридцатидневный срок исполнения для принятия необходимых мер.

93. При рассмотрении обращений, содержащих информацию о коррупционных деяниях необходимо руководствоваться законодательством РФ.

#### **IV. Порядок осуществления контроля за соблюдением и исполнением Положения ответственными должностными лицами**

94. Контроль за рассмотрением обращений граждан 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. Контроль осуществляется за обоснованностью, всесторонностью, объективностью и своевременностью рассмотрения обращений граждан.

95. Контроль за рассмотрением обращений граждан включает в себя: постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан; снятие обращений граждан с контроля.

96. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется директором, уполномоченным, работающими с обращениями граждан.

Контроль осуществляется по всем поступившим обращениям граждан, подлежащим рассмотрению.

97. В части наличия ответов на каждый из поставленных в обращении вопросов дополнительный контроль качества проектов ответов на обращения граждан осуществляет директор или уполномоченный.

99. При уходе в отпуск специалист, имеющий на рассмотрении

обращения, обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения директору.

100. Служащий, ответственный за делопроизводство, еженедельно представляет директору список обращений граждан, срок исполнения которых истекает на предстоящей неделе.

101. Аналитическая работа по работе с обращениями граждан ведется уполномоченным.

103. Ответственный за делопроизводство, ежеквартально, до 20 числа месяца, следующего за отчетным периодом, готовит отчеты о работе с обращениями граждан и представляет их директору.

В отчете учитываются следующие показатели:

количество поступивших обращений граждан за анализируемый период (в сравнении с аналогичным периодом предыдущего года);

тематика вопросов в обращениях граждан;

образовательные учреждения (по типам и видам), по поводу которых поступали обращения граждан;

количество повторных обращений и многократных обращений граждан;

результаты рассмотрения обращений граждан;

количество обращений граждан, рассмотренных с нарушением сроков, причины нарушения сроков;

другая информация.

104. Отчеты о работе Министерства образования с обращениями граждан размещаются на официальном сайте [rskoш.рф](http://rskoш.рф)

*Ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе рассмотрения обращений граждан*

105. Ответственные исполнители и исполнители, несут персональную ответственность за соблюдение срока и порядка, полноту и качество рассмотрения обращений граждан, за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением, объективность и тщательность проверки изложенных в обращении сведений.

Персональная ответственность закрепляется в соответствующих должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

## **V. Проведение личного приема**

106. При рассмотрении обращений граждан директором, его заместителями или уполномоченным на то лицом проводится личный прием граждан.

107. Граждане, желающие пройти на личный прием обращаются в приемную. Секретарь выдают для заполнения карточку приема, где гражданин указывает суть своего обращения и контактную информацию.

108. Максимальный срок рассмотрения вопроса о приеме гражданина – 5 рабочих дней с момента заполнения карточки приема.

109. О дате и времени приема заявителя информирует по телефону. В случае невозможности проведения приема в запланированное время, секретарь

информируют заявителя по телефону и также сообщают о дате и времени, на которые встреча может быть перенесена.

110. Записаться на личный прием без личного обращения в приемную гражданин также может через сайт [rskoш.рф](http://rskoш.рф), кратко изложив суть обращения и указав свою контактную информацию.

111. Личный прием проводится ежедневно.

112. При личном приеме заявитель обязан предоставить документ, удостоверяющий его личность.

113. Устные обращения рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, а личности обращающихся известны или установлены.

114. Максимально допустимое время для личного приема гражданина не должно превышать 30 минут. Если рассмотрение устного обращения требует более 30 минут, то предлагают заявителю написать обращение письменно для рассмотрения в установленном Положением порядке.

116. При изложении в устном обращении фактов и обстоятельств, которые являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на устное обращение с согласия заявителя может быть дан устно. В остальных случаях, по существу поставленных в устном обращении вопросов дается письменный ответ.

117. Если в ходе личного приема гражданином подано письменное обращение, то оно регистрируется и рассматривается в порядке, установленном Положением.

## **VII. Хранение материалов по рассмотрению обращений граждан**

127. Обращения граждан, со всеми материалами по их рассмотрению хранятся в приемной.

128. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после списания.

129. Материалы рассмотрения обращений формируются в папках в хронологическом порядке, по порядку регистрационных номеров.

130. Срок хранения обращений с материалами по их рассмотрению - 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

132. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

**Форма учетно-контрольной карточки на письменное обращение**

ГКОУ СО «Ревдинская школа	
Входящий номер	Первичное (повторное, многократное)
Дата регистрации	
Фамилия, имя, отчество заявителя	
Статус заявителя	
Адрес заявителя	
Организация, направившая обращение	
Краткое содержание	
Исполнитель	_____ (подпись уполномоченного лица)
Срок исполнения	
Дополнительный контроль до _____ В дело _____	