

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение  
«Средняя общеобразовательная школа № 8»

**ПРИНЯТО**

решением педагогического  
совета МБОУ «СОШ № 8»  
протокол от 15.04.2015 № 4



**УТВЕРЖДАЮ**

Директор МБОУ «СОШ № 8»

И.В. Малышева

Введено в действие приказом директора  
МБОУ «СОШ № 8» от 15.04.2015 № 49

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ  
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН  
В МБОУ «СОШ № 8»**

(в новой редакции)

***1. Общие положения***

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБОУ «СОШ № 8» (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями).

Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права обращения к администрации и должностным лицам МБОУ «СОШ № 8», устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами школы, а также ведения делопроизводства по ним.

1.2. Основные термины, используемые в настоящем Положении:

- **обращение гражданина** (далее - обращение) - письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- **предложение** - 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;
- **заявление** - 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, либо критика;
- **жалоба** - 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;

- **коллективное обращение** - обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения).

1.3. В МБОУ «СОШ № 8» рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в его ведении, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации, законами Республики Коми и иными нормативными правовыми актами.

Организация работы с обращениями граждан ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации", Уставом школы и настоящим Положением.

1.4. Рассмотрение обращений производится директором школы, его заместителями, которые в пределах их полномочий вправе:

1.4.1. Приглашать обратившихся граждан для личной беседы;

1.4.2. В случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан и иных юридических и физических лиц;

1.4.3. Создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место;

1.4.4. Проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

1.5. Работу, связанную с учетом и организацией рассмотрения письменных и устных обращений граждан, поступающих на имя директора МБОУ «СОШ № 8» и его заместителей, выполняет секретарь школы.

Делопроизводство по обращениям граждан к администрации школы и должностным лицам ведется отдельно от других видов делопроизводства.

1.6. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а также служебных писем, исполненных на официальных бланках учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

## **2. Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан**

2.1. Информация о порядке исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в МБОУ «СОШ № 8»;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники, а также посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

2.2. Сведения о местонахождении МБОУ «СОШ № 8», полный почтовый адрес, контактные телефоны, требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, размещаются:

- на Интернет-сайте МБОУ «СОШ № 8» ([http://www. school8.ucoz.net](http://www.school8.ucoz.net)).

2.3. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок сообщается по телефонам для справок и размещается:



- на информационном стенде школы;
- на Интернет-сайте МБОУ «СОШ №8» (<http://www.school8.ucoz.net>).

### **3. Последовательность административных процедур при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан**

3.1. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- личный прием граждан;
- постановка обращений граждан на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений граждан (при необходимости);
- оформление ответа на обращение граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- порядок и формы контроля исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

### **4. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан**

4.1. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в МБОУ «СОШ № 8» или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

4.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по электронной почте, по телеграфу.

4.2.1. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование должности, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копиях).

4.2.2. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать наименование должности или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество обращающегося, почтовый адрес заявителя (местожительство), контактный телефон, адрес электронной почты.

4.3. Все обращения и документы, связанные с их рассмотрением, поступают к секретарю МБОУ «СОШ № 8».

4.4. Прием письменных обращений граждан, присланных по почте.

4.4.1. При приеме и первичной обработке документов:

- проверяются правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагается почтовый конверт;
- с поступивших подлинных документов снимаются копии.

4.4.2. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту не вскрытыми.

4.4.3. На письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма, составляется акт в двух экземплярах, один экземпляр акта хранится у секретаря МБОУ «СОШ № 8», второй приобщается к поступившему обращению.

4.4.4. Получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправок (порошок и т.д.), работник должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом своему руководителю.

4.5. Прием письменных обращений граждан непосредственно от граждан.

4.5.1. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в МБОУ «СОШ № 8» секретарем.

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 в МБОУ «СОШ № 8».

4.6. Обращения, поступившие по факсу, принимаются и регистрируются секретарем.

4.7. Обращения, поступившие в виде электронного обращения на официальный сайт МБОУ «СОШ № 8» по сети Интернет, принимаются секретарём.

4.8. Обращения с пометкой "лично", поступившие на имя директора МБОУ «СОШ № 8», его заместителей, передаются невскрытыми.

В случае если обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации секретарю МБОУ «СОШ № 8».

4.9. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является запись информации о них и передача поступивших обращений для резолюции директору МБОУ «СОШ № 8» или его заместителям.

## **5. Регистрация поступивших обращений**

5.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию МБОУ «СОШ № 8» или должностному лицу, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в журнале регистрации.

5.2. Работник, ответственный за регистрацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп МБОУ «СОШ № 8» с указанием присвоенного письму регистрационного номера и даты поступления. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- в журнале регистрации указывается фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации



письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечает тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично и т.п.);
- если письмо переслано, то указывает, откуда оно поступило, проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;
- отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю;
- передает письма для ознакомления директору.

5.3. Результатом выполнения действий по регистрации обращений является регистрация обращения в журнале регистраций и подготовка обращения гражданина к передаче на рассмотрение.

## **6. Направление обращения на рассмотрение**

6.1. Зарегистрированные письменные обращения граждан после предварительного рассмотрения директором МБОУ «СОШ № 8», передаются сотрудникам школы, в компетенцию которых входит работа по теме обращения. Если исполнителю поручается дать ответ заявителю, то в резолюции должно быть указано "...рассмотреть и дать ответ заявителю". В случае, когда ответ дается за подписью директора школы, в поручении исполнителю пишется "...рассмотреть и подготовить ответ заявителю".

6.2. Если поручение по заявлению дано нескольким должностным лицам, а ответственный исполнитель не выделен, то работу по рассмотрению обращения координирует исполнитель, указанный первым в резолюции директора школы.

6.3. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из содержания обращения независимо от того, на чье имя оно адресовано.

6.4. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается с учетом следующих особенностей:

- письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения;
- в случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции МБОУ «СОШ № 8», то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Обращения, присланные не по принадлежности из других организаций, возвращаются в направившую организацию.

## **7. Рассмотрение обращений МБОУ «СОШ № 8»**

7.1. Поступившие в МБОУ «СОШ № 8» письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

7.2. Обращения могут рассматриваться непосредственно в МБОУ «СОШ № 8» (в том числе с выездом на место), или их рассмотрение может быть поручено конкретному должностному лицу (в этом случае к поступившему обращению готовится проект поручения).

7.3. Поручение должно содержать: фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

7.4. В тексте поручения могут быть указания "срочно" или "оперативно", которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный срок исполнения поручения, считая от даты его подписания.

7.5. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им поочередно или направляются на исполнение в копиях.

7.6. Контроль срока исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (а для контрольных поручений - и в федеральные органы) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

7.7. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другую организацию, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

7.8. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение секретарю МБОУ «СОШ № 8», указывая при этом должность лица, которому, по его мнению, следует направить обращение.

7.9. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соблазнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются.

7.10. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, МБОУ «СОШ № 8» незамедлительно направляет обращение в правоохранительные органы.

7.11. Результатом рассмотрения обращений в МБОУ «СОШ № 8» является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям либо направление в подведомственные образовательные учреждения для рассмотрения обращений и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и ответа заявителям.

7.12. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении "В дело", дата и личная подпись должностного лица, принявшего это решение. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дело в соответствии с



утвержденной номенклатурой дел. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные предложения, заявления и жалобы граждан, а также неправильно оформленные документы подшиваются в дело запрещается.

## **8. Личный прием граждан**

8.1. Прием граждан в МБОУ «СОШ № 8» (далее - личный прием) проводится директором МБОУ «СОШ № 8» или его заместителями.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

8.3. Порядок рассмотрения устных обращений, уведомления заявителей о результатах их рассмотрения, списания "В дело" устанавливается такой же, как для письменных обращений.

8.4. На каждое обращение оформляется установленного образца карточка личного приема гражданина, в которую заносится содержание обращения гражданина на личном приеме, а также резолюция ведущего приема, с поручением должностному лицу. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке, а в карточке делается отметка "оставлено заявление" и дата регистрации.

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.

8.6. По результатам приема все документы передаются секретарю, который переносит резолюции в журнал регистрации.

8.7. Дальнейшая работа и контроль своевременного исполнения принятых решений по устным обращениям осуществляется в порядке, установленном для писем граждан.

8.8. Непосредственную организацию личного приема граждан директором школы или его заместителями осуществляет лицо, ответственное за организацию работы по рассмотрению обращений граждан.

Лицо, ответственное за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, приглашает прибывшего гражданина, регистрирует заявителя (указывает сведения о нем: фамилию, имя, отчество, место регистрации, социальное положение и количество его обращений, содержание устного обращения гражданина).

В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся материалов и предоставляется их руководителю, ведущему личный прием.

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

## **9. Срок исполнения функции по рассмотрению письменных обращений граждан**

9.1. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения,

если не установлен более короткий контрольный срок исполнения указанной функции.

В исключительных случаях срок исполнения функции по рассмотрению обращений граждан может быть продлен директором школы, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

9.2. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

9.3. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

9.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения в подведомственные учреждения образования или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

9.5. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее директору школы или его заместителям.

9.6. Директор школы, в его отсутствие его заместители, на основании служебной записки ответственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

## ***10. Результат исполнения функции по рассмотрению обращений граждан***

10.1. Результатом исполнения функции по рассмотрению письменного обращения гражданина является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

10.2. Результатом исполнения функции по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

## ***11. Перечень оснований для отказа в исполнении функции по рассмотрению обращений граждан***

11.1. Обращение не рассматривается по существу, если:

- 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, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;



- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;
- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

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

11.2. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.

11.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

## ***12. Ответственность работников при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан***

12.1. Работники МБОУ «СОШ № 8», работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением, за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении.

Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных обязанностях.

12.2. 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 подведомственные учреждения образования или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

12.3. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому работнику на основании приказа директора школы. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство.

## ***13. Постановка обращений граждан на контроль***

13.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам,

имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе МБОУ «СОШ № 8».

13.2. В обязательном порядке осуществляется контроль исполнения поручений руководителя Администрации МОГО «Инта», Отдела образования администрации МОГО «Инта». Срок рассмотрения таких обращений устанавливается в 15 дней.

13.3. Решение о постановке обращения на контроль принимает директор МБОУ «СОШ № 8». На обращениях, взятых на контроль, перед направлением их на рассмотрение проставляется штамп "Контроль".

13.4. В случае если в ответе, полученном от подведомственных учреждений образования, рассматривавших обращения, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем заявителю направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

13.5. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль особо значимых обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан.

#### ***14. Оформление ответа на обращение граждан***

14.1. Ответы на обращения граждан подписывает директор МБОУ «СОШ № 8», в его отсутствие его заместители.

14.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

14.3. В ответе в республиканские и муниципальные органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

14.4. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

14.5. Ответы заявителям печатаются на фирменных бланках МБОУ «СОШ № 8». В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

14.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

14.7. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются секретрью в приемную, где проверяется правильность оформления ответа, и краткое содержание ответа заносится в журнал регистрации. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, возвращаются исполнителю для доработки.

#### ***15. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения***

15.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право 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.

15.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет лицо, ответственное за организацию работы по рассмотрению обращений граждан.

15.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение должностному лицу;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

15.4. При получении запроса по телефону работник, которому адресован вопрос:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

15.5. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

## ***16. Хранение материалов по обращениям граждан***

16.1. Секретарь МБОУ «СОШ № 8» осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

Устанавливается пятилетний срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением.

По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденным Федеральной архивной службой России 06.10.2000 Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.

16.2. Хранение дел у исполнителей запрещается.

16.3. Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них содержатся общие рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию.

## ***17. Порядок и формы контроля исполнения функции по рассмотрению обращений граждан***

17.1. Контроль полноты и качества исполнения функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

17.2. Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных Положением по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений работниками осуществляется директором МБОУ «СОШ № 8».

17.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, проверок соблюдения и исполнения работниками настоящего положения.

### ***18. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям***

18.1. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

### ***19. Срок действия***

19.1. В настоящее положение могут вноситься изменения и дополнения, вызванные изменением законодательства и введением в действие новых нормативных правовых документов.

19.2. Настоящее положение действует со дня его утверждения до отмены его действия или замены его новым.