



**УТВЕРЖДАЮ**

Директор КОУ «Средняя школа № 4  
(очно-заочная)»

Т.П.Рыковская

Приказ 29 декабря 2023 года № 168

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН, ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ  
в казенное общеобразовательное учреждение Омской области  
«Средняя школа № 4 (очно-заочная)»**

## **1. Общие положения.**

1.1. Настоящее Положение о работе с обращениями граждан, юридических лиц в казенное общеобразовательное учреждение Омской области «Средняя школа № 4 (очно-заочная)» (далее - Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ (редакция от 04.08.2023) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами.

1.2. Настоящее Положение устанавливает систему работы по учету, организации рассмотрения обращений граждан, юридических лиц в казенное общеобразовательное учреждение Омской области «Средняя школа № 4 (очно-заочная)» (далее – «Учреждение»).

1.3. Рассмотрение обращений граждан, юридических лиц является прямой служебной обязанностью администрации Учреждения.

Администрация Учреждения и уполномоченное лицо по ведению делопроизводства по обращениям граждан, юридических лиц осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Уполномоченные лица Учреждения, осуществляющие работу с обращениями граждан, юридических лиц, в порядке исполнения поручений администрации Учреждения, считаются уполномоченными лицами и несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан, юридических лиц.

1.4. В Учреждении делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан, юридических лиц ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется непосредственно уполномоченным на то лицом.

1.5. Организация, ведение и совершенствование системы работы с обращениями граждан, юридических лиц на основе единой технической политики и применения современных технических средств, методическое руководство и контроль за соблюдением установленного порядка работы с обращениями граждан, юридических лиц осуществляется администрацией Учреждения или уполномоченным на то лицом.

## **2. Прием и первичная обработка обращений.**

2.1. Письменные обращения граждан, юридических лиц в Учреждение могут быть поданы лично, по почте, с помощью телеграфа, в форме электронного документа на адрес электронной почты образовательного учреждения: [post@ostash-direktor.omskportal.ru](mailto:post@ostash-direktor.omskportal.ru), а также устно должностному лицу, наделенному правом рассмотрения обращений, или ведущему прием граждан.

2.2. Уполномоченное лицо, ответственное за работу с письменными обращениями граждан, юридических лиц, в процессе первичной обработки проверяет адрес получателя корреспонденции, вскрывает конверты, проверяет комплектность и целостность документов и приложений к ним.

2.3. Конверты от поступающих писем сохраняются и прилагаются к обращениям для установления адреса отправителя и даты почтового штемпеля в качестве доказательства времени отправки и получения письма.

### **3. Регистрация письменных обращений граждан, юридических лиц.**

3.1. Регистрация письменных обращений граждан, юридических лиц, а также писем, направленных по электронной почте производится отдельно от регистрации других видов документов.

3.2. Все поступающие в Учреждение письменные обращения от граждан, юридических лиц регистрируются один раз в течение трех дней в книге входящей документации.

3.3. На полученном обращении в правой нижней части лицевой стороны первой страницы документа проставляется дата поступления обращения и порядковый регистрационный номер.

3.4. Зарегистрированные обращения передаются на рассмотрение директору Учреждения.

3.5. Рассмотрение зарегистрированных обращений производится, как правило, в день их поступления.

3.6. Рассмотренные директором Учреждения обращения возвращаются уполномоченному лицу, отвечающему за работу с письменными обращениями граждан, юридических лиц.

### **4. Рассмотрение обращения.**

4.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию Учреждения в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

4.2. При поступлении обращения администрация Учреждения в пределах своей компетенции решает вопрос о принятии его к рассмотрению.

4.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Учреждения, направляется в течение семи дней со дня 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, за исключением случая, указанного в п. 5.1.4. настоящего Положения.

В случае необходимости можно запрашивать в указанных органах или у должностных лиц документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

4.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение лицу, действие (бездействие) которого обжалуется.

В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 4.3 настоящей статьи, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.5. Принимаются к сведению и подлежат списанию в дело (с уведомлением автора письменного обращения о принятии к сведению изложенной им информации) следующие письменные обращения:

- не предполагающие ответа, в которых текст и адрес автора не поддаются прочтению;
- не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;
- не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан) и основанные на общих рассуждениях автора;

- не содержащие новой информации по вопросам, ранее уже поднятым этим автором, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения.

4.6. Администрация Учреждения при рассмотрении письменных обращений граждан, юридических лиц:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение, или с выездом на место;

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п. 5.1.1, п. 5.1.6 настоящего Положения;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение по подведомственности или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.7. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.8. Требования к оформлению ответов:

- подготовленный в адрес заявителя ответ оформляется в соответствии с приложением к настоящему Положению; ответ на обращение подписывается директором Учреждения;

- ответному документу присваивается регистрационный номер поступившего на исполнение обращения.

4.9. Обращение, поступившее в администрацию Учреждения в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Положением.

4.10. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, оформляется в соответствии с правилами, установленными в отношении аналогичных документов на бумажном носителе, и направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Для отправки ответа на обращение по электронной почте создается электронный образ документа с помощью сканирования ответа, оформленного на бумажном носителе.

Отправка электронного письма осуществляется с официального адреса электронной почты Учреждения.

4.11. После отправки электронной версии документа на оборотной стороне оригинала проставляется дата и время отправки, подпись и расшифровка подписи исполнителя, документ формируется в дело.

## **5. Работа с отдельными видами обращений.**

5.1. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

5.1.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый или электронный адрес, по

которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, если в указанном обращении содержатся сведения о подготовленном, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий орган.

5.1.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.1.3. Администрация или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.1.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению по подведомственности или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.1.5. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, администрация Учреждения 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 администрацию Учреждения. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.1.6. 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.

## **6. Сроки рассмотрения письменного обращения.**

6.1. Письменное обращение гражданина, юридического лица, поступившее в администрацию Учреждения, рассматривается в течение 14 дней со дня его регистрации.

## **7. Контроль за исполнением.**

7.1. Контроль за своевременным исполнением рассмотренных обращений граждан, юридических лиц в администрацию Учреждения осуществляет уполномоченное на то лицо.

7.2. Контроль за исполнением обращений включает в себя постановку обращения на контроль, регулирование хода исполнения, снятие исполненного обращения с контроля, учет, обобщение и анализ хода и результатов исполнения обращений, информирование администрации Учреждения о состоянии исполнения обращений.

7.3. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения, требующие исполнения.

7.4. Письма граждан, юридических лиц, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после окончательного ответа и принятия мер по разрешению предложений, заявлений и жалоб.

Обращения граждан считаются исполненными, если рассмотрены поставленные в них вопросы и по ним приняты необходимые меры и даны ответы, соответствующие действующему законодательству.

7.5. Решение о снятии обращения с контроля принимается директором Учреждения.

## **8. Формирование и хранение дел.**

8.1. Формирование и хранение дел постоянного и временного сроков хранения осуществляется в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

8.2. Предложения, заявления, жалобы граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их исполнением, формируются в отдельные дела.

Появившиеся дополнительные материалы по вопросу, связанному с обращением, или повторное обращение подшиваются к первой группе материалов.

8.3. При формировании дел необходимо включать в дело по одному экземпляру каждого документа.

8.4. Обращения личного характера подлежат хранению в течение пяти лет. Обращения оперативного характера подлежат хранению в течение пяти лет, в случае неоднократного обращения - в течение пяти лет после последнего рассмотрения. Предложения, письма творческого характера, заявления, жалобы, содержащие сведения о серьезных недостатках и злоупотреблениях, коррупции, хранятся постоянно. Оформление архивных дел постоянного хранения обеспечивается секретарем ОУ.

## **9. Организация приема граждан, юридических лиц.**

9.1. Личный прием граждан, юридических лиц директором Учреждения осуществляется по предварительному согласованию с директором Учреждения.

9.2. 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.

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

9.4. Письменные ответы на обращения (в необходимых случаях, по просьбе заявителей), поступившие на личном приеме, подписывает директор Учреждения, и несёт ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений.

9.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

## **10. Ответственность за нарушение настоящего Положения.**

Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

## ПРИМЕРНЫЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ НА ПИСЬМЕННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

1. Уважаемый(ая) \_\_\_\_\_ !

Сообщаем, что Ваше письменное обращение, адресованное администрации Учреждения, направлено для рассмотрения и принятия мер в (наименование организации).

О результатах Вас проинформируют дополнительно.

2. Уважаемый(ая) \_\_\_\_\_ !

Ваше письмо, направленное в адрес администрации Учреждения, получено. В соответствии с п. 3 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» оно Вам возвращается в связи с некорректностью его изложения.

3. Уважаемый(ая) \_\_\_\_\_ !

Ваше письменное обращение, направленное в адрес администрации Учреждения, получено. Учитывая, что Вам многократно давались письменные ответы по существу поставленного вопроса, и в обращении не приведены новые доводы или обстоятельства, в соответствии с п. 5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» принято решение о прекращении с Вами переписки по данному вопросу.

4. Уважаемый(ая) \_\_\_\_\_ !

Ваше письменное обращение, направленное в адрес администрации Учреждения, получено. В соответствии с п. 6 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную (иную охраняемую федеральным законом) тайну.