

Администрация городского округа «Город Калининград»

**КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ**  
**МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА**  
**КАЛИНИНГРАДА СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 25 С УГЛУБЛЕННЫМ**  
**ИЗУЧЕНИЕМ ОТДЕЛЬНЫХ ПРЕДМЕТОВ им. И.В. ГРАЧЁВА**

ВВЕДЕНО

в действие приказом

от 22.09.2021г. № 434-о

В.В. Солнышкина



**ПОЛОЖЕНИЕ**

**об организации личного приема граждан**  
**и порядке рассмотрения обращений граждан на личном приеме**  
**директором, заместителем директора МАОУ СОШ № 25 с УИОП**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2013 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, порядок учета, регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в муниципальном автономном общеобразовательном учреждении города Калининграда средней общеобразовательной школе № 25 с углубленным изучением отдельных предметов им. И.В. Грачёва (далее – Школа).

1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять в Школу коллективные обращения. Обращения могут направляться по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.4. Для реализации целей Положения используются следующие основные термины:

- обращение гражданина (далее обращение), направленное в Школу, - это письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- предложение - пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности школы, совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих ее деятельность;
- заявление – обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан;
- жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, вследствие нарушения работниками школы требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.

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.

## **2. Требования к письменному обращению**

2.1. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления, предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

2.2. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование школы, фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения, дату и личную подпись. В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.3. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать: свои фамилию, имя, отчество; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; дату и личную подпись. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

2.4. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.

2.5. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

- если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации;
- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, об этом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
- если 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;
- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину сообщается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.

2.6. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 2.1. - 2.3. настоящего Положения, признаются анонимным и рассмотрению не подлежат.

## **3. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений**

3.1. Письменное (электронное) обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Школу.

3.2. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется секретарем Школы, а также оформляется в Журнале обращений граждан.

3.3. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется руководителем Школы, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.



3.4. Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения граждан уведомляется официально.

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

3.6. Исполнитель, назначенный руководителем, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки руководителю на утверждение.

3.7. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

3.8. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

3.9. Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

3.10. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

#### **4. Организация личного приема граждан. Порядок рассмотрения устных обращений**

4.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции Школы, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

4.2. Прием граждан осуществляется директором школы, заместителями директора по вопросам относящимся к сфере их ведения (далее Директор). При необходимости руководитель может для решения вопроса пригласить своих заместителей, педагогов или других работников школы.

4.3. Прием граждан осуществляется:

<b>Должность</b>	<b>ФИО</b>	<b>Курируемое направление</b>	<b>День недели</b>	<b>Время</b>
Директор	Солнышкина Виктория Викторовна		Понедельник	09.00 – 12.00 16.00 – 18.00
Заместитель директора	Ксенчук Любовь Владимировна	Организация образовательного процесса в 7-11 классах	Среда	09.00 – 12.00 16.00 – 18.00
Заместитель директора	Смородина Анна Валентиновна	Организация образовательного процесса в 1-6 классах	Понедельник Вторник	09.00 – 12.00 09.00-12.00
Заместитель директора	Данилевич Галина Ивановна	Воспитательная работа	Четверг	09.00 – 12.00 16.00 – 18.00

4.4. Внесение изменений в график личного приема граждан заместителями директора без согласования с Директором не осуществляется.

4.5. Предварительная запись на прием к Директору школы осуществляется секретарем ежедневно, с 9:00 до 16:00 часов (кроме выходных и праздничных дней).

4.6. Во время записи устанавливается кратность обращения граждан. При повторных обращениях делается подборка всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям.

4.7. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт Школы.

4.8. При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

4.9. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение № 1). 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 приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.10. Устные обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

4.11. При личном приеме граждан Директор и заместитель директора имеет право вести аудиозапись.

## **5. Заключительные положения**

5.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом Школы.

5.2. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан.

## **6. Контроль за исполнением обращений граждан, принятых на личном приеме**

6.1. Общий контроль за сроком рассмотрения обращений граждан и по исполнению данных по ним поручений осуществляет секретарь МАОУ СОШ № 25 с УИОП .

6.2. За нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, установленного Федеральным законом РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", неправомерный отказ в рассмотрении обращений, нарушение сроков рассмотрения обращений, необъективное, неполное рассмотрение обращений муниципальные служащие несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

КАРТОЧКА  
личного приема гражданина

Дата приема: « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

ФИО руководителя, ведущего личный прием: \_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество гражданина: \_\_\_\_\_

Адрес гражданина: \_\_\_\_\_

Контактный телефон: \_\_\_\_\_

Право на льготы: \_\_\_\_\_

Документ, удостоверяющий личность: \_\_\_\_\_

Форма обращения \_\_\_\_\_

(устное, письменное)

Содержание обращения: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Резолюция руководителя, проводившего личный прием \_\_\_\_\_

Пронумеровано, прошнуровано  
и скреплено печатью

Игорь Степанов 5 ЛИСТОВ

Зав. по кадрам Шевченко  
«29» сентября 20 01 г.