

овано и скреплено  
лист(ов)  
Пушкарёва Г.М.

государственное бюджетное общеобразовательное учреждение  
Самарской области средняя общеобразовательная школа №14  
полного кавалера ордена Славы Николая Георгиевича Касьянова  
города Жигулевска городского округа Жигулевск  
(ГБОУ СОШ №14)

Принято  
решением педсовета  
Протокол №1  
от 30.08.2018г.

Утверждаю  
Директор ГБОУ СОШ №14  
Пушкарёва Г.М.  
Приказ № 143/1  
от 01.09.2018г.

**ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ  
ГРАЖДАН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

в государственном бюджетном общеобразовательном учреждении Самарской области средней общеобразовательной школе №14 имени полного кавалера ордена СЛАВЫ НИКОЛАЯ ГЕРГИЕВИЧА КАСЬЯНОВА города Жигулевска городского округа Жигулевск

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
2. Положение регламентирует порядок рассмотрения обращений граждан.
3. 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.
4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.
5. 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 в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

**2. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в которые

направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Самарской области среднюю общеобразовательную школу №14 имени полного кавалера ордена СЛАВЫ НИКОЛАЯ ГЕРГИЕВИЧА КАСЬЯНОВА города Жигулевска городского округа Жигулевск (далее - ГБОУ СОШ №14) в Журнале регистрации устных и письменных обращений граждан (Приложение №1).
3. Журнал регистрации устных и письменных обращений граждан входит в номенклатуру дел ГБОУ СОШ №14, листы нумеруются, прошиваются, скрепляются подписью директора ГБОУ СОШ №14 и заверяются печатью ГБОУ СОШ №14.
4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБОУ СОШ №14, 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, если текст письменного 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
5. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется соответствующим должностным лицам.
6. Директор ГБОУ СОШ №14 при направлении письменного обращения на рассмотрение иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать у другого должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.
7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В этом случае жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.
8. Обращение, поступившее в ГБОУ СОШ №14, подлежит обязательному рассмотрению.

9. Директор ГБОУ СОШ №14:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
  - 2) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других службах, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
  - 3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
  - 4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
  - 5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией; который в течение 15 дней обязан предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющую государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
10. Ответ на обращение подписывается директором ГБОУ СОШ №14.
11. Ответ на обращение, поступившее в ГБОУ СОШ №14 по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.
12. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершившем противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.
13. ГБОУ СОШ №14 при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу ГБОУ СОШ №14, директору ГБОУ СОШ №14 или членам его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
14. В случае, 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, руководитель ГБОУ СОШ №14 вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с

гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

15. Письменное обращение, поступившее в ГБОУ СОШ №14, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

### 3. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

1. Личный прием граждан в ГБОУ СОШ №14 проводится в кабинете директора, в его отсутствие – лицом, исполняющим обязанности директора школы.
2. Прием граждан в ГБОУ СОШ №14 осуществляется в кабинете директора школы в дни приема граждан:
  - вторник – с 9.00ч. до 12.00ч.
  - четверг - с 9.00ч. до 12.00ч.
  - среда - с 14.00.ч. до 17.00ч.
3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.
4. Устное обращение граждан подлежит обязательной регистрации в Журнале регистрации устных и письменных обращений граждан (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 личного приема, о чем делается запись. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.
6. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБОУ СОШ №14, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

### 4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на директора ГБОУ СОШ №14.
2. Дела с обращениями граждан хранятся в течение 5 лет, а по истечении указанных сроков выделяются к уничтожению в установленном порядке.

## Журнал регистрации обращения граждан

Дата регистрации	Регистрационный номер	ФИО гражданина, почтовый адрес	Вид и краткое содержание	Резолюция или кому направлен документ	Подпись исполнителя в получении документа	Отметка об исполнении документа	Отметка об отправлении документа в дело