

ПРИНЯТО

Общим собранием работников  
ГБОУ СОШ № 7  
протокол от « 03 » 03 2022 г.  
№ 49

УТВЕРЖДЕНО

Директор ГБОУ СОШ № 7  
\_\_\_\_\_ Л.В. Крюкова  
приказ по школе  
от « 03 » 03 2022 г № 26-ОД

## ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН.

### 1. Общие положения.

- 1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан (далее – Порядок) в государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Самарской области среднюю общеобразовательную школу № 7 имени Героя Советского Союза Ф.И. Ткачева города Жигулевска городского округа Жигулевск Самарской области (далее – школа), составлен в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 1.2. Настоящий Порядок регулирует отношения между участниками образовательного процесса, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации и участником образовательного процесса закрепленного за ними права на обращение в школу и к должностному лицу.
- 1.3. Обращение участника образовательного процесса (далее - обращение) - направленные в органы управления школой, директору школы, руководителю структурного подразделения «детского сада “Дружные ребята”» далее – СПДС) письменные предложения, заявления или жалобы, а также устное обращение гражданина.
- 1.4. Участник образовательного процесса в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование школьного органа управления школой, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, к которому направляет письменное обращение, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
- 1.5. При возникновении ситуации, связанной с обращениями, не прописанной в данном Порядке, решение принимается в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 1.6. Лица, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

### 2. Право на обращение.

- 2.1. Участники образовательного процесса имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в органы управления школой, директору школы, руководителю СПДС.
- 2.2. Участники образовательного процесса реализуют право на обращение свободно и добровольно.
- 2.3. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.
- 2.4. При рассмотрении обращения участник образовательного процесса имеет право:
- а) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
  - б) знакомиться с документами и материалами, касающимися обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других участников образовательного процесса;
  - в) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
  - г) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) к Учредителю в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством;
  - д) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

### 3. Порядок рассмотрения обращений.

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в школу в специальный журнал.

#### Журнал регистрации обращений граждан.

Дата регистрации	Порядковый учетный номер	Ф.И.О., адрес заявителя	Краткое содержание обращения	Исполнитель, резолюция	Подпись исполнителя	Срок исполнения	Отметка об исполнении (принятые меры)

Порядковый учетный номер формируется из начальной буквы фамилии заявителя и числа по порядку (например. А-1 от 09.09.2010), если обращение коллективное (Кол-2 от 09.09.2010)

3.2. Органы управления школой, директор школы, руководитель структурного подразделения «детского сада «Дружные ребята»», получившие обращение:

- а) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием участника образовательного процесса, направившего обращение;
- б) запрашивают необходимые для рассмотрения обращения документы, объяснительные и другие материалы у других участников образовательного процесса и работников школы;
- в) принимают меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов участников образовательного процесса;
- г) дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.3. Ответ на обращение подписывается директором школы и направляется по указанному в обращении адресу заказным письмом или на адрес электронной почты, откуда поступило обращение.

3.4. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия обратившегося, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.5. Органы управления школой, директор школы или руководитель структурного подразделения «детского сада «Дружные ребята»», при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.6. 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, органы управления школой, директор школы или руководитель СПДС, 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 одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

3.8. Обращение, копия ответа заявителю, материалы рассмотрения обращения (объяснительные и т.п.), квитанция об отправлении ответа формируется в дело, которое хранится в отдельной папке.

### 4. Личный прием граждан.

4.1. Личный прием граждан (в том числе участников образовательного процесса проводится директором школы и руководителем структурного подразделения «детского сада «Дружные ребята»» в соответствии с установленным графиком приема.

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

4.3. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия обратившегося может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. В случае, если письменное обращение содержит вопросы, которые не входят в компетенцию органов управления школой, директора школы, руководителя структурного подразделения «детского сада «Дружные ребята»», оно 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 части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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