



**ЖИВАЯ  
ШКОЛА**  
клуб развития семьи

УТВЕРЖДАЮ

Директор  
ООО «ЖИВАЯ ШКОЛА»  
Кочуева Е.А.  
«28» июня 2024г.

## **ПОЛОЖЕНИЕ о порядке рассмотрения обращений граждан**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) разработано в соответствии с перечнем действующих нормативно-правовых документов, регламентирует правила работы с поступающими обращениями граждан в образовательном центре ООО «ЖИВАЯ ШКОЛА» (далее – Организация).

1.2. 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.

1.3. Расследование нарушения норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступающей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

**Предложение** – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательного учреждения и т.д.

**Заявление** – обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

**Жалоба** – обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями либо решениями государственных органов, должностных лиц, общественных лиц и общественных организаций.

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.

Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам.

Анонимными считаются письма граждан без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте их жительства, работы или учебы.

## **2. Организация делопроизводства**

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

2.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на руководителя Организации.

2.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства Организации.

2.4. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется руководителем Организации.

2.5. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками Организации.

## **3. Прием и регистрация писем граждан**

3.1. Все поступающие в Организацию обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления.

3.2. Поступающие обращения с копиями документов (например, копий аттестатов, дипломов, трудовых книжек и др.) прикрепляются к тексту обращения. Полученные подлинники документов, ценные бумаги возвращаются гражданам по акту.

3.3. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

3.4. Поступившие письма граждан регистрируются в журнале учета. Регистрационный штамп проставляется на лицевой стороне первого листа с указанием регистрационного номера, даты регистрации и контрольного срока исполнения. Регистрационный (входящим) номер письма состоит из порядкового номера поступившего обращения в пределах календарного года и индекса дела по номенклатуре. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер. Если письмо переслано, то в журнале (в графе примечание) указывает откуда оно поступило. Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя. В журнале учета проставляет № код темы письма в соответствии с примерным классификатором. Если в одном письме содержится несколько тем, то каждой присваивают обозначение по классификатору.

3.5. После регистрации обращения направляются руководителю Организации для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

#### **4. Рассмотрение письменных обращений граждан**

4.1. Письма граждан, после регистрации и оформления резолюции руководителем Организации передаются на исполнение конкретному исполнителю под «роспись» в учетной документации.

4.2. Письма граждан, требующие проверки изложенных фактов, рассматриваются должностными лицами в срок до одного месяца со дня их регистрации; не требующие дополнительного изучения и проверки не – позднее 15 дней. В отдельных случаях срок рассмотрения письма может быть продлен, но не более чем на один месяц, о чем исполнитель уведомляет заявителя.

Не допускается направление писем граждан на рассмотрение работникам, действия которых обжалуются.

В сопроводительном письме обязательно указывается порядок ответа заявителю, а при необходимости – и организации (учреждению), в которую направляется данное обращение. При этом ответ на обращение ставится исполнителем «на контроль».

Анонимные письма и письма бессмысленные по содержанию не рассматриваются.

4.3. Ответы на обращения граждан подготавливают исполнители за подписью руководителя Организации.

Ответы на письма, направляемые в вышестоящие организации и депутатам, оформляются в обязательном порядке, за подписью руководителя Организации.

4.4. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- внимательно проанализировать изложенные проблемы, в случае необходимости сделать запрос требуемых документов или произвести выезд на место для проверки фактов, а также предпринимать другие меры для объективного разрешения вопроса;

- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений.

4.5. По результатам рассмотрения вопросов содержащихся в письмах граждан, исполнитель подготавливает ответ заявителю.

При составлении ответа о результатах рассмотрения письма должны соблюдаться следующие требования:

- кратко изложить, какая работа была проведена для проверки фактов, изложенных в обращении;

- если в письме заявителя содержится несколько вопросов, то ответ надо дать отдельно по каждому рассмотренному вопросу;

- сообщить, подтвердились ли факты, изложенные в письме, какие меры приняты по результатам проверки.

4.6. Ответы оформляются на бланках писем и содержат следующие реквизиты: адресат, текст, фамилия исполнителя с указанием его рабочего

телефона, дата исполнения и исходящий номер письма проставляется после того, как письмо подписано.

## **5. Контроль за работой письменных обращений граждан**

5.1. Порядок постановки писем на контроль определяют руководитель Организации и непосредственно исполнитель(и). Письма граждан, переправленные в другие организации или учреждения и требующие сообщения результатов их рассмотрения, ставятся на контроль.

5.2. Письма граждан, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль». Обращения граждан, которые дают промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

5.3. Организация контроля: ход и сроки исполнения обращений граждан в журнале учета ведет руководитель Организации.

5.4. Сроки исполнения писем граждан, по которым необходима подготовка ответов в вышестоящие органы, продлеваются только после согласования с ними. О продлении срока сообщается заявителю.

Изменение срока исполнения производится заблаговременно лицом, установившим тот срок, при наличии объективных причин, изложенных в соответствующей записке.

Изменение срока указывается на документе, а также изменения вносятся регистрационно-контрольную карточку.

5.5. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению обращений. Решение о снятии с контроля и обращений принимает руководитель Организации.

Письма граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны ответы заявителям.

5.6. Ответы в вышестоящие организации, редакции газет и журналов подписываются руководителем Организации, в его отсутствие заместителем.

## **6. Прием и рассмотрение устных обращений граждан**

6.1. Прием граждан в Организации может осуществляться как по предварительной записи, так и без нее.

Руководитель Организации ведет прием:

– понедельник, среда с 10.00 до 12.00.

В его отсутствие прием осуществляет его заместители.

6.2. Прием посетителей регистрируется в журнале приема посетителей.

## **7. Обобщение и анализ письменных и устных обращений граждан**

7.1. Руководитель Организации или по его поручению другие должностные лица должны систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан и содержащиеся в них практические замечания.

Цель: своевременное выявление и устранение причины, порождающей нарушение прав заявителей, защита интересов граждан в соответствии с

законодательством, а также совершенствование организационной к управленческой деятельности в системе Организации.

7.2. Обобщение обращений можно осуществлять по следующей примерной классификации:

- по адресу обращений (в том числе поступающих из вышестоящих органов);
- по типам и видам образовательных организаций;
- сколько получено и рассмотрено коллективных, индивидуальных, анонимных обращений;
- по направлениям работы (по классификатору тем).

Проводится количественный и качественный анализ всех поступивших обращений с характеристикой фактов, изложенных заявителями и указанием результатов: в частности, какие факты подтвердились полностью или частично.

По результатам анализа представляется информация с конкретными рекомендациями по совершенствованию работы в данном вопросе. Материалы оформляются в виде обобщенных сведений, таблиц и аналитических справок.

7.3. Аналитическая информация по итогам работы с обращениями граждан подготавливается за календарный год.

## **8. Формирование и хранение дел по письмам и устным обращениям граждан**

8.1. Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела.

8.2. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.

8.3. Письма и материалы по устному рассмотрению обращений граждан хранятся пять лет, после чего уничтожаются.

8.4. По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается руководителем Организации.

## **9. Заключительные положения**

9.1. Настоящее положение вступает в силу с даты принятия и утверждения руководителем организации.

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
«ЖИВАЯ ШКОЛА»**

**ПРИКАЗ**

«28» июня 2024 г.

№ 14

**«Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений  
граждан»**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (приложение к приказу).
2. Директору граждан, указанное в пункте 1 настоящего приказа, на сайте в подразделе «Документы» раздела «Сведения об образовательной организации».
3. Директору ознакомить педагогических работников с Положением о порядке рассмотрения обращений граждан, указанным в пункте 1 настоящего приказа.
4. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

**Директор**



**Кочуева Е.А.**