

ПРИНЯТО  
на педагогическом совете  
Протокол № 1 от 28.08.2017 г.

УТВЕРЖДЕНО  
распоряжением  
№ 104 от 30.08.2017 г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

### О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

#### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальное общеобразовательное учреждение «Сабская средняя общеобразовательная школа» разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02 мая 2006 г.

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 нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме в соответствии со ст. 48 «Обязанность и ответственность педагогических работников» ФЗ № 273 от 29.12.2012 г. «Об образовании в Российской Федерации»

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

*Предложение* - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных учреждений, комитета образования 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 или 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.

*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. В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается наименование администрации, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность в администрации МОУ, а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин к письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии.

2.3. Обращение, поступившее в Администрацию МОУ по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

2.4. Директор школы или должностное лицо 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. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА

3.1 Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора школы.

3.2. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором общеобразовательного учреждения.

3.3. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется заместителями директора школы и классными руководителями, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

3.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в школу делопроизводителем, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета.

3.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

3.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора школы направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

3.7. Заместители директора и другие специалисты образовательного учреждения по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.8. Письменное обращение, поступившее в образовательное учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

3.9. В исключительных случаях директор школы вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

3.10. Ответ на обращение подписывается директором школы. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется специалистом по делопроизводству после того, как письмо подписано.

#### 4. ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ ГРАЖДАН

4.1. Личный прием граждан осуществляется директором школы и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

4.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

#### 5. КОНТРОЛЬ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1. Порядок постановки писем на контроль определяется директором школы.

5.2. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета делопроизводителем.

Регистрационно-контрольная карточка

Фамилия, имя, отчество	
Адрес местожительства, телефон	
Место работы	
Дата приема	
Содержание вопроса	
Исполнитель	
Резолюция	
Срок исполнения	

Удовлетворен(а) устным ответом,  
 в письменном ответе не настаиваю \_\_\_\_\_  
 (подпись, расшифровка)

**ОТВЕТ**

На обращение гражданина \_\_\_\_\_  
 От « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Приложение 2

Журнал

учета письменных обращений граждан

Дата регистрации	Сведения о повторности и об осуществлении контроля	Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, адрес	Краткое содержание обращения	Исполнитель	Дата получения на исполнение и подпись исполнителя	Дата и результаты рассмотрения обращения	№ дела	Примечание

Приложение 3

Журнал

учета приема граждан

Дата приема	Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии)	Адрес, место работы (службы) посетителя	Краткое содержание обращения	Какое принято решение, кому поручена проверка, исполнение, ответ посетителю	Кто принимал (фамилия, подпись)