

ОРГАН МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ  
**УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЕМ**  
ПОЛЕВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА  
**МБОУ ПГО «Средняя общеобразовательная школа п.Зюзельский»**

Утверждено  
Педагогическим советом  
Протокол педсовета № 1  
от 30.08.2017 г



**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об организации работы с обращениями граждан**  
**МБОУ ПГО «Средняя общеобразовательная школа п.Зюзельский»**

**1. Общие положения**

Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Российской Федерации от 29.12.2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; законодательством Свердловской области, Административным регламентом работы с обращениями граждан в Администрации Полевского городского округа и определяет порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства в Муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении ПГО «Средняя общеобразовательная школа п.Зюзельский» (далее МБОУ ПГО «СОШ п.Зюзельский»).

**2. Отношения, регулируемые настоящим Положением**

- 2.1. Настоящее положение регулирует отношения, связанные с реализацией права граждан на обращения к должностным лицам МБОУ ПГО «СОШ п.Зюзельский» в связи с признанием, соблюдением, защитой прав, свобод и законных интересов граждан.
- 2.2. Действие настоящего Положения не распространяются на обращения, в отношении которых законодательством РФ установлен специальный порядок рассмотрения.
- 2.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором РФ или федеральным законом.
- 2.4. Делопроизводство по устным и письменным обращениям граждан в МБОУ ПГО «СОШ п. Зюзельский» возлагается на специалиста по кадрам.

**3. Основные понятия, используемые в Положении**

- 3.1. Обращения граждан – индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, ходатайства, изложенные в письменной или устной форме;
- 3.2. **Предложение** – обращение гражданина (рекомендация), направленное на улучшение деятельности организации или должностного лица;

- 3.3. **Заявление** – просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных актов, о недостатках в работе органов и организаций и должностных лиц, либо критика их деятельности.
- 3.4. **Жалоба** – обращение гражданина с требованием восстановления нарушенного действиями (или бездействием) и решениями органов или должностных лиц, другими гражданами их прав, свобод или законных интересов;
- 3.5. **Ходатайство** – письменное обращение гражданина с просьбой о признании за физическим или юридическим лицом определенного статуса, прав, свобод;
- 3.6. **Коллективные обращения граждан** – обращения двух или более граждан, в том числе обращения, принятые на митингах и собраниях;
- 3.7. **Повторные обращения граждан** – обращения, поступившие от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек срок рассмотрения обращения или обратившийся не согласен с принятым по его обращению решением.
- 3.8. **Анонимные обращения** – обращения, не содержащие сведений, по которым можно установить личность (личности) обратившихся.

#### **4. Порядок рассмотрения обращений граждан**

- 4.1. Образовательное учреждение через информационный стенд информирует граждан о должностных лицах, рассматривающих обращения граждан, их компетенции и графиках приема.
- 4.2. Прием граждан в МБОУ ПГО «СОШ п.Зюзельский» осуществляется еженедельно по понедельникам с 15 до 18 часов, по мере необходимости ежедневно в течение дня. Прием ведут директор, заместители МБОУ ПГО «СОШ п.Зюзельский» и несут персональную ответственность за организацию личного приема граждан, и рассмотрение их обращений в соответствии с законодательством РФ и Свердловской области.
- 4.3. Должностные лица МБОУ ПГО «СОШ п.Зюзельский», рассматривающие обращения граждан, вправе запрашивать документы или материалы, необходимые для рассмотрения обращения. Указанные документы и материалы должны быть предоставлены в течение 15 дней.
- 4.4. Все устные и письменные обращения граждан, поступающие к директору МБОУ ПГО «СОШ п.Зюзельский» и его заместителям, регистрируются секретарем-делопроизводителем в день их поступления. На устные обращения в приемной заполняются учетно-контрольные карточки.
- 4.5. При поступлении письменного обращения проводится проверка на повторность.
- 4.6. Обращению, поступившему от одного и того же гражданина в течение года, присваивается один и тот же номер с указанием даты поступления письма. На письменном обращении в правой части нижнего поля первого листа проставляется регистрационный штамп, в котором указывается регистрационный номер и дата. Журналы регистрации обращений граждан могут вестись с использованием компьютера.
- 4.7. Должностные лица МБОУ ПГО «СОШ п.Зюзельский» обязаны организовать работу по рассмотрению обращений граждан, обеспечить необходимые условия для быстрого и эффективного их рассмотрения.
- 4.8. В случае, если поступившее в учреждение письменное обращение находится в компетенции руководителя образовательного учреждения, директор в пятидневный срок дает распоряжение о направлении данного

обращения учреждению, органу или лицу, к компетенции которого относится решение поставленных вопросов.

- 4.9. Секретарь-делопроизводитель в трехдневный срок со дня передачи обращения направляет обратившимся гражданам письменное сообщение, в котором указывается, кому направлены на рассмотрение их обращения. На личном приеме гражданам разъясняется, куда им следует обратиться.
- 4.10. Запрещается направлять на рассмотрение жалобы тем организациям или должностным лицам, действия (бездействие) которых обжалуются.
- 4.11. При рассмотрении обращений 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, руководителю образовательного учреждения, другому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

## **5. Письменные обращения граждан**

- 5.1. Письменные обращения граждан должны содержать наименование органа или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому адресовано обращение; сведения, по которым можно установить личность (личности) обратившихся; почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения; изложение существа вопроса; дату обращения; личную подпись (подписи) обратившихся. К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии.
- 5.2. Все письменные обращения регистрируются в течение 3 дней с момента их поступления.
- 5.3. Обращения обрабатываются секретарем-делопроизводителем, он сверяет необходимые данные и заводит на письмо контрольно-учетную карточку.
- 5.4. Обращение передается директору МБОУ ПГО «СОШ п.Зюзельский». Резолюция директора содержит информацию об исполнителе (должностном лице), поручение (задание).
- 5.5. Ответственный исполнитель – лицо, указанное в резолюции первым, обеспечивает своевременное и полное рассмотрение обращения. Исполнение обращения, по которому даны поручения нескольким исполнителям, координируется секретарем-делопроизводителем.
- 5.6. При ответе заявителю дается исчерпывающая информация на все поставленные вопросы. Письма граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, относящиеся к компетенции учреждения или должностного лица.
- 5.7. Ответ дается за подписью директора. Все материалы по делу возвращаются секретарю-делопроизводителю, которым они располагаются по порядку регистрации номеров.
- 5.8. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия обратившегося гражданина, и почтовый адрес, по которому должен быть дан ответ, ответ на обращение не дается.
- 5.9. МБОУ ПГО «СОШ п.Зюзельский» или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, 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.

- 5.10. Результаты рассмотренных письменных обращений граждан доводятся до заинтересованных лиц в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и Свердловской области.
- 5.11. Отправка исходящей корреспонденции по обращениям граждан осуществляется секретарем-делопроизводителем.

## **6. Устные обращения граждан**

- 6.1. Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, а личности обратившихся известны или установлены.
- 6.2. На устные обращения граждан, как правило, ответ дается в устной форме.
- 6.3. В отдельных случаях, ввиду сложного характера вопросов, поставленных в устных обращениях, либо при необходимости дополнительной проверки фактов, директор может дать распоряжение заместителям по УВР и ВР, ПП.
- 6.4. Устные обращения регистрируются немедленно в день их поступления и в случае необходимости ставятся на контроль лицом, принявшим дело к обращению.
- 6.5. Устное обращение секретарем-делопроизводителем регистрируется в журнале, на него заводится учетная карточка. В случае необходимости ставится на контроль.
- 6.6. Делопроизводство по личному приему граждан ведется аналогично делопроизводству по письменным обращениям.
- 6.7. Результаты рассмотренных по существу устных обращение граждан доводятся до сведения заинтересованных лиц в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и Свердловской области.

## **7. Сроки рассмотрения обращений граждан**

- 7.1. Заявления и жалобы граждан рассматриваются в срок не более 1 месяца со дня регистрации, а не требующие дополнительного изучения и проверки – безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня их подачи. Срок может быть продлен на 1 месяц, если нужна специальная проверка.
- 7.2. Заявления, жалобы, ходатайства, касающиеся вопросов защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и катастроф и иных чрезвычайных ситуации рассматриваются безотлагательно и должны быть закончены не позднее, чем в 15- дневный срок.
- 7.3. Предложения и ходатайства рассматриваются в срок не более 1 месяца со дня регистрации. В случае необходимости дополнительного изучения срок в исключительных случаях может быть продлен до 3 месяцев. В случае продления сроков должностное лицо, принявшее это решение, извещает обратившихся в трехдневный срок.
- 7.4. Началом срока рассмотрения обращения считается день его регистрации. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления письменного (или устного) ответа лицу, подавшему обращение.

## **8. Сроки информирования граждан о принятых решениях**

Копия принятого решения направляется обратившемуся гражданину в течение 5 дней со дня принятия решения, но не позднее, чем в день истечения срока рассмотрения обращения.

## **9. Решения по обращениям граждан**

9.1. В результате рассмотрения обращений в МБОУ ПГО «СОШ п.Зюзельский» должностное лицо принимает одно из следующих решений:

- о полном или частичном удовлетворении обращения;
- об отказе в удовлетворении обращения;
- прекращении рассмотрения обращения;
- о прекращении переписки в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество и почтовый адрес.

## **10. Ответственность за нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан**

10.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений, нарушение порядка рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, уклонение от предоставления информации по официальным запросам или предоставление недостоверной информации, разглашение сведений, ставших известными в связи рассмотрением обращений граждан, а также иные нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации и Свердловской области.

10.2. За нарушение порядка рассмотрения обращений должностные лица несут административную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Свердловской области.

10.3. Действия (или бездействие) должностных лиц по рассмотрению и разрешению вопросов поставленных в обращениях граждан, в случаях, предусмотренных действующим законодательством, могут быть обжалованы в судебном порядке.

## **11. Контроль за осуществлением установленного порядка рассмотрения обращений граждан.**

11.1. Контроль за соблюдением настоящего Положения, сроками рассмотрения обращений граждан, обоснованностью отказов осуществляет директор МБОУ ПГО «СОШ п.Зюзельский».

11.2. Заместитель директора по вопросам организации общего и дополнительного образования осуществляет анализ обращений граждан в Учреждении 2 раза в год (июнь, декабрь) и представляет руководителю аналитическую справку с выводами предложениями.

11.3. Руководитель принимает меры к устранению причин и условий, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан.