

## РАССМОТРЕНО

на заседании Педагогического совета школы  
Протокол от  
«02» ноября 2018г. № 3

## УТВЕРЖДЕНО

Приказом по  
МБОУ «Высокоключевая средняя  
общеобразовательная школа»  
от «02» ноября 2018г. Пр. № 194

### ПОЛОЖЕНИЕ

#### о порядке рассмотрения обращений граждан

##### 1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006г №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом МБОУ «Высокоключевая СОШ» (далее - школа).

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в школу, правила регистрации, учета и контроля, анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.

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

1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб. Основные понятия, применяемые в настоящем положении.

**Обращения граждан** – индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, изложенные в письменной или устной форме, поступившие в порядке, установленном настоящим положением.

**Предложения** – обращения граждан, в которых содержатся конкретные меры, направленные на улучшение организации и деятельности школы, на совершенствование и решения вопросов социально-экономического развития школы.

**Заявления** – обращения граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, Уставе школы и других документах, об оказании содействия в реализации этих прав и свобод.

**Жалобы** – обращения граждан, в которых содержатся требования о восстановлении их прав, свобод или законных интересов, которые были нарушены действиями (бездействием) и (или) решениями должностных лиц школы, а также других граждан, в т.ч. участников образовательных отношений.

**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. Устные обращения граждан

2.1. Устные обращения граждан поступают в школу во время личного приема граждан директором школы либо его заместителями в соответствии с их компетенцией. Личный прием граждан директор школы либо его заместители осуществляется в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы. Информация о времени и месте проведения личного приема граждан должна быть помещена в доступном для обозрения месте

2.2. Устные обращения граждан рассматриваются в случае, если содержащиеся в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки.

2.3. Устные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

– изложение существа предложения, заявления или жалобы;

– фамилию, имя, отчество обратившегося гражданина, почтовый адрес, по которому может быть направлена копия решения, принятого по итогам рассмотрения предложения, заявления или жалобы гражданина.

2.4. Устные обращения граждан, не отвечающие требованиям, предусмотренные настоящим Положением, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

### **3. Письменные обращения граждан**

3.1. Письменные обращения граждан поступают в ОУ на бумажном носителе.

3.2. Письменные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

– наименование и адрес школы;

– изложение существа предложения, заявления или жалобы;

– фамилию, имя, отчество, место жительства, работы или учебы каждого из обратившихся граждан;

– дату составления обращения.

Письменное обращение гражданина в соответствии с федеральным законодательством должно быть им подписано.

3.3. Письменные обращения граждан, не отвечающие требованиям, предусмотренные настоящим положением, в соответствии с федеральным законодательством признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

### **4. Регистрация обращений граждан**

4.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в день их поступления.

4.2. Обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений граждан, в которых указываются сведения, предусмотренные настоящим положением, а также дата поступления обращения гражданина, и номер обращения гражданина.

4.3. Журнал регистрации обращений граждан ведётся на бумажном носителе, хранится у делопроизводителя.

### **5. Сроки рассмотрения обращений граждан**

5.1. Заявления и жалобы граждан рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления, а не требующие дополнительного изучения и проверки — безотлагательно, но не позднее пятнадцати дней со дня поступления в школу.

Предложения граждан рассматриваются в срок до 30 дней со дня поступления. Должностные лица в соответствии с федеральным законом обязаны дать письменный ответ по существу обращений граждан директору школы в течение одного месяца.

5.2. В случаях, если для рассмотрения заявления или жалобы гражданина требуется проведение проверки, либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения заявления или жалобы гражданина, сроки рассмотрения заявления или жалобы гражданина, могут быть в порядке исключения продлены директором школы или заместителями директора, но не более чем на один месяц с сообщением об этом гражданину, подавшему заявление или жалобу, в трехдневный срок. В случае если предложение гражданина требует дополнительного изучения, сроки рассмотрения предложения гражданина могут быть в порядке исключения продлены директором школы или заместителем директора, но не более чем на три месяца с сообщением об этом гражданину или лицу без гражданства, подавшему предложение, в трехдневный срок.

### **6. Оставление обращений граждан без рассмотрения**

6.1. Школа вправе оставить обращения граждан без рассмотрения в следующих случаях:

6.1.1. В случае подачи анонимного обращения;

6.1.2. В случае подачи обращения, существо которого противоречит федеральному законодательству, либо обращения, содержащего выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц;

6.1.3. В случае если у школы имеется информация о том, что обращение подано лицом, которой признано недееспособным на основании решение суда, вступившего в законную силу.

6.2. В случаях, предусмотренных в подпунктах 2 и 3 части первой п. 1 настоящего положения, гражданин извещается об оставлении его обращения без рассмотрения в письменной форме в трехдневный срок со дня регистрации обращения.

## **7. Проведение проверок в ходе рассмотрения обращений граждан либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения обращений граждан**

В целях объективного и полного рассмотрения обращений граждан, могут проводиться проверки фактов и обстоятельств, содержащихся в обращениях граждан, либо осуществляться сбор сведений, необходимых для рассмотрения обращений граждан.

## **8. Решения, принимаемые по итогам рассмотрения обращений граждан**

8.1. По итогам рассмотрения обращений граждан может быть принято одно из следующих решений:

- решение о полном или частичном удовлетворении обращения;
- решение об отказе в удовлетворении обращения.

8.2. В решении, принимаемом по итогам рассмотрения обращений граждан, должна содержаться ссылка на нормативный правовой акт, в соответствии с которым принято это решение.

8.3. Копия решения, принятого по итогам рассмотрения обращений граждан, направляется гражданам, обратившимся с предложением, заявлением или жалобой, в течение пяти дней со дня принятия такого решения, но не позднее чем в день истечения срока рассмотрения этого предложения, заявления или жалобы. Копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления, жалобы гражданина, прилагается к письменному ответу должностного лица по существу соответствующего предложения, заявления, жалобы.

## **9. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан**

9.1. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан, осуществляется соответствующими должностными лицами. Сообщение гражданину, подавшему обращение, о предполагаемых мерах по исполнению решения, принятого по итогам рассмотрения этого обращения, не может считаться исполнением соответствующего решения.

9.2. В случае, если жалобы граждан удовлетворены полностью либо частично, принявшие решения по итогам рассмотрения этих жалоб, должностные лица принимают необходимые меры по восстановлению нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, в том числе приносят извинения в письменной форме.

## **10. Срок действия положения**

Срок действия положения не ограничен. При изменении нормативно-правовой базы в положение вносятся изменения в установленные законом сроки.