



УТВЕРЖДЕНО

Директор МАОУ СОШ №11

Л.С. Дяхова

Пр. № 36 от 23.09.2019 г.

## ПОЛОЖЕНИЕ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В МАОУ СОШ №11

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в Муниципальном автономном общеобразовательном учреждении средней общеобразовательной школе №11 (далее - Организация) в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации", Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Пермского края от 12.03.2014 N 308-ПК "Об образовании в Пермском крае".

1.2. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно порядок учета, регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в Организации.

1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять в Организацию коллективные обращения. Обращения могут направляться по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.4. Сведения о месте нахождения Организации, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений, информация о личном приеме граждан руководителем Организации размещаются на информационном стенде в Организации и официальном сайте Организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

1.5. Для реализации целей Положения используются следующие основные термины:

Обращение гражданина, направленное в Организацию (далее - обращение), - это письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

Предложение - пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности Организации, совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих ее деятельность.

Заявление - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц вследствие нарушения работниками Организации требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.

1.6. 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.

1.7. Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

1.8. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию Организации, недопустим.

## 2. Требования к письменному обращению

2.1. 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.

2.2. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование Организации, фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения, дату и личную подпись.

В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.3. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать: свои фамилию, имя, отчество; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; дату и личную подпись. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

2.4. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива, и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива с указанием конкретного адреса (почтового или электронного), по которому следует направить ответ.

2.5. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

- если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней с момента регистрации;
- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, при этом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
- если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы

или обстоятельства, гражданину сообщается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.

2.6. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 2.2-2.4 настоящего Положения, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

### 3. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений

3.1. Письменное (электронное) обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Организацию.

3.2. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя обращение регистрируется секретарем Организации, а также оформляется в журнале обращений граждан (приложение 1).

3.3. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется руководителем Организации, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

3.4. Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения граждан уведомляется официально.

3.5. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

3.6. Исполнитель, назначенный руководителем, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки руководителю на утверждение.

3.7. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

3.8. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

3.9. Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности.

Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

3.10. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

### 4. Заключительные положения

4.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента подписания директором школы соответствующего приказа.

4.2. Настоящее Положение размещается для ознакомления на официальном сайте школы в десятидневный срок после вступления в силу.

4.3. Срок действия Положения - до внесения изменений.

Приложение 1

Форма журнала обращений граждан

N л/л	Дата поступления обращения	Ф.И.О. гражданина, родителя (законного представителя)	Адрес места жительства гражданина, родителя (законного представителя)	Вид обращения (заявление, предложение, жалоба)	Краткое содержание обращения	Должность, Ф.И.О. исполнителя	Информация об исполнении (принятое решение)	
1	2	3	4	5	6	7	8	