

**Принято**  
на заседании  
педагогического совета  
протокол № 1  
от 28.08.2014 г.

**Согласовано**  
на Управляющем совете  
протокол № 1  
от 30.08.2014 г.

**Утверждаю**  
Директор МОУ «СОШ № 106»  
Н.В.Ткачёва  
Приказ № 273  
от 01.09.2014 г.



## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **о работе с обращениями граждан в муниципальном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа № 106»**

- 1.2. Срок рассмотрения письменных обращений граждан:  
1.2.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен иной срок рассмотрения обращения.  
1.2.2. Исключительных случаев срока рассмотрения обращения быть не должно, но более чем на 30 дней, а обязательным условием рассмотрения и передачи ответа рассмотренных обращений.
2. Требования к письменному обращению граждан  
2.1. В соответствии со ст. 7 федерального закона письменное обращение в образовательном учреждении должно содержать наименование образовательного учреждения, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес, по которому должна направляться ответ, дату, время, путь корреспонденции, маршрут или номер, дату и подпись в дату.  
2.2. В случае необходимости в письменному обращению прилагается документ (в подлиннике или копии).

## **1. Общие положения**

1.1. Положение о работе с обращениями граждан в муниципальном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа № 106» (далее - Положение) разработано в целях своевременного и качественного рассмотрения обращения граждан, определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в муниципальном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа № 106» (далее - МОУ «СОШ № 106»).

1.2. Рассмотрение обращений граждан в МОУ «СОШ № 106» осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

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

Уставом МОУ «СОШ № 106».

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется директором, заместителями директора МОУ «СОШ № 106».

1.4. В МОУ «СОШ № 106» рассматриваются обращения граждан (далее – обращения) по вопросам, относящимся к компетенции образовательного учреждения.

1.5. Работа с обращениями включает регистрацию, учет, рассмотрение письменных и устных обращений граждан, поступивших по почте, телеграфу, факсу, в ходе личного приема и по информационным системам общего пользования.

## **2. Срок рассмотрения письменных обращений граждан**

2.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращений может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

## **3. Требования к письменному обращению граждан**

3.1. В соответствии со ст.7 Федерального закона письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование образовательного учреждения, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должны направлять ответ, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

3.2. В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копии).

#### **4. Прием, обработка и регистрация письменных обращений граждан**

4.1. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, поступить по почте, по факсу, по электронной почте.

4.2. Обращения, присланные по почте, факсу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают секретарю.

4.3. Обращения, поступившие секретарю, регистрируются в журнале регистрации и передаются директору школы.

4.4. В соответствии со ст.11 Федерального закона обращение может не рассматриваться по существу, если:

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, и имуществу сотрудника школы, а также членов его семьи;

в обращении отсутствуют фамилия заявителя и его домашний адрес;

текст письменного обращения не поддается прочтению;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Об отказе в рассмотрении обращения заявителю сообщается письменно, с разъяснением причин отказа в его рассмотрении по существу.

#### **5. Прием и организация работы с устными обращениями граждан**

5.1. Прием устных обращений граждан осуществляется секретарём по телефону: 95-26-34, во время личного приема администрацией МОУ «СОШ № 106».

5.2. При приеме обращений граждан по телефону записывается фамилия, имя, отчество, домашний адрес, контактный телефон заявителя, краткое содержание сути обращения.

5.3. Обращения регистрируются в журнале регистрации устных обращений, передаются директору школы для принятия решения и направляются исполнителям в порядке, установленном для письменных обращений.

5.4. При ответах на телефонные звонки сотрудники подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

Если сотрудник, принявший вопрос, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину ФИО сотрудника, у которого можно получить необходимую информацию.

## **6. Личный прием граждан**

6.1. Личный прием граждан осуществляется директором школы и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан на сайте школы и доске объявлений.

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

6.3. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.

6.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

6.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательного учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

## **7. Результат рассмотрения обращений граждан**

7.1. Результатом рассмотрения письменного и устного обращения гражданина является:

письменное или устное (в соответствии с ч.3 ст.13 Федерального закона) разъяснение заявителю о разрешении по существу всех поставленных в обращении вопросов;

письменное уведомление гражданина о направлении его обращения в другие учреждения, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителем проблем.

## **8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

8.1. Директор МОУ «СОШ № 106» осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав и законных интересов граждан.