

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ИВАНГОРОДСКАЯ ОСНОВНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 2»**

**ПРИКАЗ**

30.08.2016

№ 124/3

**Об утверждении Положения  
о работе с обращениями граждан.**

На основании Решения педагогического совета от 15.01.2014 протокол № 1,  
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о работе с обращениями граждан.
2. Разместить настоящий приказ на официальном сайте учреждения в течение десяти рабочих дней со дня издания настоящего приказа.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



**Н.Ю. Семерджидина**

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ИВАНГОРОДСКАЯ ОСНОВНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 2»**

**РАССМОТРЕН:**

на заседании  
Педагогического совета  
протокол от 15.01.2014г. № 1

**УТВЕРЖДЕН:**

приказом МБОУ «ИООШ № 2»  
от 30.08.2016г. № 124/3

**Положение  
о работе с обращениями граждан**

## **1. Общие положения**

1. Настоящим Положением регулируется порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами школы.

1.2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан принят на основании Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).

## **2. Право граждан на обращение**

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан к должностным лицам школы.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

## **3. Основные термины, используемые в настоящем Положении**

Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в школу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в школу;

2) предложение-рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов школы, деятельности школы;

3) заявление-просьба гражданина о содействии в реализации его конституционного права на образование, конституционного права на образование других лиц, либо сообщение о нарушении локальных актов школы, недостатках в работе школы и должностных лиц, либо критика деятельности школы и должностных лиц;

4) жалоба--просьба гражданина о восстановлении или защите его или других лиц нарушенных прав, свобод или законных интересов в сфере образования.

## **4. Права гражданина при рассмотрении обращения.**

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их использовании;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц.

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п. 10 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

7.5. Школа или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

## **8. Обязательность принятия обращения к рассмотрению**

8.1. Обращение, поступившее в школу или должностному лицу в соответствии с их компетенцией подлежит обязательному рассмотрению.

8.2. В случае необходимости рассматривающие обращение школа или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

## **9. Рассмотрение обращения**

9.1. Школа или должностное лицо:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости — с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.10 настоящего Положения;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения -на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

9.2. Школа или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую Положением тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

9.3. Ответ на обращение подписывается руководителем школы или должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

9.4. Ответ на обращение, поступившее в школу или должностному лицу в форме электронного документа направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

## **10. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

10.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном 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.

10.2. Школа 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.

10.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующие органы или соответствующему должностному лицу, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

10.4. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель школы, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись по одному адресу и одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

10.5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую Положением тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

10.6. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в школу или соответствующему должностному лицу.

## **11. Сроки рассмотрения Письменного обращения**

11.1. Письменное обращение, поступившее в школу или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

11.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного пунктом 9 настоящего Положения, школа, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

## **12. Личный прием граждан**

12.1. Личный прием граждан в школе проводится руководителем и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

12.3. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема гражданина. 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, о чем делается запись в журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

12.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

12.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию школы или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

13.1. Школа и должностные лица осуществляют в пределах компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан в сфере образования.