

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
СИВЕРСКАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА №3(СТРУКТУРНОЕ  
ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ- ДОШКОЛЬНЫЕ ГРУППЫ)**

**ПРИНЯТО:**

Общее собрание работников Учреждения  
Протокол от 14.01.2019 № 2

**УТВЕРЖДЕНО:**

Приказом от 15.01.2019 № 8



**ПОЛОЖЕНИЕ**

**ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ПОСТУПАЮЩИМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

п. Сиверский

2019 г.

## 1. Общие положения

1.1. Положение составлено в соответствии Федерального закона Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Инструкцией «О порядке рассмотрения обращений граждан в Федеральной службе по надзору в сфере образования и науки» от 17.04.2007 № 1003, Инструкцией «О работе с обращениями граждан в аппарате Комитета образования Гатчинского муниципального района», Положением «О порядке рассмотрения обращений граждан Гатчинского муниципального района» Постановление администрации ГМР от 16.10.2017 № 4520.

1.2. В настоящем положении используются следующие термины.

**Обращение** - направленное в МБОУ «Сиверская СОШ №3» (структурное подразделение-детский сад) (далее - ОУ) или должностному лицу письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение.

**Предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности ОУ, развитию общественных отношений.

**Заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе в ОУ и должностного лица, либо критика деятельности ОУ или должностного лица.

**Должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в ОУ или органе местного самоуправления.

**Жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, или прав его ребенка, воспитанника в ОУ.

1.3. Положения распространяются на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.4. Обязанности учета, контроля за сроками исполнения и организации работы с письменными и устными обращениями граждан возлагаются на руководителя ОУ.

1.5. Делопроизводство по предложениям, заявлениям, жалобам ведется отдельно от других видов делопроизводства. Ведется «Журнал регистрации обращений граждан».

## 1. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения должностным лицом гражданин имеет право:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других;
- 3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, на основании обращения с просьбой о его предоставлении;
- 4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

## 2. Сроки исполнения письменных обращений и порядок их рассмотрения

2.1. Все поступившие письменные обращения граждан регистрируются в журнале руководителем ОУ.

- 2.2. Руководитель ОУ рассматривает представленные ему предложения, заявления, жалобы. В резолюции указывается исполнитель, поручение.
- 2.3. Поручения даются руководителем ОУ, заместителям директора ОУ в соответствии с их компетенцией.
- 2.4. Сроки исполнения обращений граждан исчисляются со дня их поступления и регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан», за исключением обращений, поступивших из вышестоящих органов государственной власти с указанным в сопроводительном письме сроком исполнения.
- 2.5. Устанавливаются следующие сроки исполнения обращений граждан:
- обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки - до 15 дней;
  - обращения граждан, по которым необходимо получение дополнительных материалов, направление запроса, проведение проверок для разрешения вопроса по существу - до 30 дней с возможным продлением срока исполнения и обязательным промежуточным ответом автору обращения.
- 2.6. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных возложена на руководителя ОУ. Отсутствие руководителя ОУ (болезнь, отпуск, командировки и т.п.) не снимает с ОУ ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

### **3. Прием граждан по личным вопросам**

- 3.1. Прием граждан по личным вопросам осуществляется руководителем - среда с 15.00 до 17.00, четверг с 09.00 до 13.00.
- 3.2. В журнале регистрации обращений граждан указывается дата и время приема, фамилия, имя, отчество заявителя, адрес постоянного места жительства, контактный телефон, содержание вопроса.
- 3.3. Во время личного приёма гражданин может сделать устное обращение либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.
- 3.4. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, если факты являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, о чем делается запись в журнале регистрации обращений граждан.
- 3.5. В своем письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

- 3.6. 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

существо поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.7. В отсутствие руководителя ОУ прием граждан по личным вопросам осуществляет уполномоченный на то исполнитель на основании устного распоряжения руководителя ОУ.

#### **4. Контроль за рассмотрением обращений**

- 4.1. Организация работы с обращениями граждан в ОУ возлагается на зам. директора структурного подразделения.
- 4.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ОУ или должностному лицу.
- 4.3. В случае истечения срока рассмотрения обращения, делопроизводитель должен представить руководителю ОУ докладную записку о неисполнении поручения руководителя.
- 4.4. В случае нарушения без уважительной причины установленного порядка рассмотрения обращений, ответственный исполнитель в течение 3 дней представляет объяснительную записку руководителю ОУ для принятия соответствующих мер.
- 4.5. Обращения, на которые даются промежуточные ответы с контроля не снимаются. Обращения граждан считаются исполненными, если все поставленные вопросы рассмотрены, разрешены, либо по ним даны подробные разъяснения.
- 4.6. Подготовленные ответы на предложения, заявления, жалобы, подписывает зам. директора структурного подразделения.
- 4.7. На обращения, поступившие из вышестоящих органов, должны направляться ответы в вышестоящий орган со ссылкой на их реквизиты и за подписью руководителя ОУ.
- 4.8. Решение о снятии с контроля обращения, принимает руководитель ОУ. На каждом обращении, по которому принято окончательное решение, ставится резолюция «в дело» или «согласовано» и личная подпись руководителя ОУ, либо уполномоченного на то исполнителя.
- 4.9. Обращения граждан после рассмотрения и принятия решения должны быть возвращены делопроизводителю, со всеми относящимися к ним материалами для последующей регистрации и архивирования в отдельных папках.

#### **5. Ответственность должностных лиц**

- 5.1. При рассмотрении обращения 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 или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 5.2. Должностное лицо принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина

#### **6. Срок действия положения**

- 6.1. Срок действия данного положения неограничен.
- 6.2. При изменении нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность ОУ, в положение вносятся изменения в соответствии с установленным порядком.
- 6.3. Положение действует до принятия нового Положения.