

Рассмотрено на общем собрании МОБУ  
«Волховская средняя  
общеобразовательная школа № 5»  
Протокол № 1 от 25.04.2022 г.

Утверждено приказом  
МОБУ «Волховская средняя  
общеобразовательная школа № 5»  
от 25.04.2022 г. № 137/о

Рассмотрено на заседании совета МОБУ  
«Волховская средняя  
общеобразовательная школа № 5»  
Протокол № 2 от 18.04.2022 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о работе с обращениями граждан**  
**МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа № 5»**

## 1. Общие положения

- 1.1. Положение о работе с обращениями граждан МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа № 5» (далее по тексту – Положение) регулирует деятельность должностных лиц (далее по тексту – Администрация) МОБУ «Волховская средняя общеобразовательная школа № 5» (далее по тексту – Учреждение) по реализации права на обращение граждан в государственные органы и органы местного самоуправления.
- 1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в Учреждении, устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан Администрацией Учреждения, а также правила регистрации, учета и контроля, анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.
- 1.3. Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным Законом Российской Федерации от «06» октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным Законом Российской Федерации от «02» мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уставом Учреждения.
- 1.4. К гражданам (далее по тексту – Граждане, Гражданин) относятся непосредственные участники образовательных отношений, социальные заказчики, социальные партнёры, в том числе в сфере сетевого взаимодействия по реализации образовательных программ, жители близлежащих микрорайонов.
- 1.5. В Положении применяются следующие основные термины:
  - 1.5.1. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Администрацию в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение Гражданина в Администрацию.
  - 1.5.2. Предложение - рекомендация Гражданина по совершенствованию локальных нормативных актов Учреждения, деятельности Учреждения, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности Учреждения.
  - 1.5.3. Заявление - просьба Гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Учреждения и/или Администрации, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.
  - 1.5.4. Жалоба - просьба Гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.
  - 1.5.5. Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.
  - 1.5.6. 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.
  - 1.5.7. Анонимными считаются обращения граждан без указания фамилии, контактных данных, адреса, по которому должен быть направлен ответ.

## **2. Цели и задачи**

2.1. Положение разработано в целях совершенствования образовательного процесса в Учреждении и повышения уровня удовлетворённости граждан – участников образовательного процесса и социальных заказчиков - качеством образования.

2.2. Основными задачами работы с обращениями граждан определены следующие:

- Организация порядка приёма обращений граждан, их регистрации, порядка реагирования на обращения.
- Обеспечение качественного и своевременного рассмотрения и разрешения обращений.
- Анализ информации, полученной из обращений граждан, и её учёт при планировании изменений и улучшений в работе Учреждения.

## **3. Порядок приёма и учёта (регистрации), рассмотрения и разрешения обращений**

3.1. Все поступившие письменные и устные обращения Граждан, в том числе анонимные, а также полученные в ходе приема граждан, регистрируются в день их поступления в журнале регистрации обращений Граждан.

3.2. Журнал регистрации обращений Граждан ведётся на бумажном носителе, хранится у секретаря директора.

3.3. Письменные обращения Граждан

3.3.1. Письменные обращения могут быть направлены Гражданами:

- на бумажном носителе лично, в том числе в ходе личного приема Граждан, или путём передачи почтой РФ;
- путём передачи по электронной почте;
- путём передачи в электронную приёмную на сайте Школы.

3.3.2. Письменные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

- наименование Учреждения;
- фамилию представителя Администрации, которому предназначено обращение;
- изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- фамилию, имя, отчество, адрес, контактные данные каждого из обратившихся Граждан;
- дату составления обращения.

### **3.4. Устные обращения Граждан**

3.4.1. Устные обращения Граждан поступают в школу во время личного приема Граждан.

3.4.2. Личный прием граждан в Учреждении проводится директором и уполномоченными членами Администрации. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан и размещается в доступном для обозрения месте

3.4.3. 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, о чем делается запись в журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

3.4.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, Гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.4.6. 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.

### **3.5. Анонимные обращения**

3.5.1. Анонимные обращения регистрируются и рассматриваются в порядке, установленном Положением. При этом ответ на обращение не даётся.

3.5.2. Анонимные обращения (письма), содержащие 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.

3.5.3. При получении писем, содержащих угрозы совершения террористических и иных экстремистских акций, принимаются меры для сохранения возможно имеющихся на них следов, которые могут быть использованы при проведении оперативно - розыскных мероприятий и следственных действий.

### **3.6. Администрация:**

3.6.1. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием Гражданина, направившего обращение, в срок не более 30 дней с момента поступления обращения.

3.6.2. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

3.6.3. Дает письменный ответ по результатам рассмотрения обращения. Письменный ответ направляется по адресу, указанному Гражданином в обращении: электронному почтовому. Письменный ответ может быть передан Гражданину лично при его желании.

3.6.4. Уведомляет гражданина о переадресации его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.6.5. Анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов Граждан.

3.7. Сроки рассмотрения обращений Граждан

3.7.1. Письменное обращение Граждан рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.7.2. В случаях, если для рассмотрения заявления или жалобы Гражданина требуется проведение проверки, либо осуществление сбора дополнительных сведений, необходимых для рассмотрения заявления или жалобы Гражданина, сроки рассмотрения заявления или жалобы Гражданина могут быть в порядке исключения продлены Администрацией, но не более чем на один месяц с сообщением об этом гражданину, подавшему заявление или жалобу, в трехдневный срок.

- 3.7.3. В случае, если предложение Гражданина требует дополнительного изучения, сроки рассмотрения предложения Гражданина могут быть в порядке исключения продлены Администрацией, но не более чем на три месяца с сообщением об этом гражданину или лицу без гражданства, подавшему предложение, в трехдневный срок.
- 3.7.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, в течение семи дней с момента его поступления направляется в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с уведомлением Гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.
- 3.8. Работа с отдельными обращениями
- 3.8.1. При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу представителям Администрации и работников Учреждения, а также членов их семей, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить Гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
- 3.8.2. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается Гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 3.8.3. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.
- 3.8.4. 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, Администрация вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию и/или одному и тому же представителю Администрации. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

#### **4. Контроль над соблюдением порядка рассмотрения обращений**

- 4.1. Руководители органов общественно-государственного управления в Учреждении (совет Учреждения, совет трудового коллектива, общешкольный родительский комитет) осуществляют контроль над соблюдением настоящего Положения и порядка работы с обращениями граждан.
- 4.2. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.
- 4.3. Материалы для анализа и обобщения вопросов, содержащихся в обращениях граждан, используются для ежегодного анализа работы Учреждения.

## **5. Заключительные положения**

5.1. Положение является локальным нормативным актом Учреждения, принимается Общим собранием работников образовательного учреждения, Советом Учреждения и утверждается приказом директора Учреждения.

5.2. Срок действия Положения не ограничен.

5.3. При изменении законодательства в Положение вносятся изменения в порядке согласно пункту 5.1.