

Рассмотрено на заседании  
педагогического совета  
протокол от 17 января 2023 года № 3

Утверждено приказом  
МОУ «Средняя общеобразовательная  
общеобразовательная школа №105»  
от 31.01.2023г № 138-5/о

Рассмотрено на Совете родителей  
(законных представителей) обучающихся  
протокол от 31 января 2023 года № 1

## Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МОУ «Средняя общеобразовательная школа №105»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с нормативно-правовыми актами, регулирующими порядок рассмотрения обращений:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Уставом школы.

1.2. Организация работы с устными, письменными, электронными 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.

1.3. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной и электронной форме.

1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

1.5. Действия настоящего положения не регулирует общение в родительских чатах, социальных сетях и мессенджерах, которое осуществляется в соответствии с Положением об этике общения в родительских чатах, социальных сетях и мессенджерах МОУ «Средняя общеобразовательная школа №105».

### 2. Организация делопроизводства

2.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства с устными, письменными, электронными обращениями граждан возлагается на документоведа школы.

2.2. Принятие решения по рассмотрению устных, письменных, электронных обращений граждан осуществляется директором школы.

2.3. Непосредственное исполнение поручений по устным, письменным, электронным обращениям граждан осуществляется заместителями директора школы и классными руководителями, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

2.4. Письменные и электронные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в школу делопроизводителем, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета входящей корреспонденции.

2.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

2.6. Письменные и электронные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию директора школы направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.7. Заместители директора и другие специалисты школы по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить

документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

2.8. Письменное и электронное обращения, поступившие в образовательное учреждение, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

2.9. В исключительных случаях директор школы вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

2.10. Ответ на обращение подписывается директором школы. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется делопроизводителем после того, как письмо подписано.

### **3. Личный приём граждан**

3.1. Личный прием граждан осуществляется директором школы, его заместителями, главным бухгалтером по адресу Архангельская область, г. Котлас, пер. Таежный, д. 4.

Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан на информационном стенде и на официальном сайте школы.

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

3.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

3.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

### **4. Письменное, электронное или телефонное обращение**

4.1. Письменное обращение можно направить:

- по почте по адресу: 165300, Архангельская область, г. Котлас, пер. Таежный, д. 4;
- через приемную по адресу: 165300, Архангельская область, г. Котлас, пер. Таежный, д. 4.

График приема обращений:

Понедельник - Пятница с 9.00 – 16.00

Телефон: 8(81837) 9-10-05.

Получить информацию, касающуюся обработки обращения, гражданин может по телефону: 8(81837) 9-10-05.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает 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.

4.2. Электронное обращение можно направить посредством заполнения формы обратной связи на официальном сайте школы в разделе «Прием граждан» (<https://sosh105kotlas.rosobr.ru/item/1278601>).

В электронном 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.

4.3. График приема телефонных обращений по номеру телефона 8(81837) 9-10-05:

Понедельник - Пятница с 9.00 – 16.00

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

### **5. Контроль за исполнением письменных и электронных обращений граждан**

5.1. Порядок постановки писем и электронных обращений на контроль определяется директором школы.

5.2. Письма и электронные обращения, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль».

5.3. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета документов/ведом.

5.4. Письменные и электронные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

5.5. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается директором школы.