

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение  
средняя общеобразовательная школа № 1  
города Южно-Сахалинска**



**Порядок  
работы с обращениями граждан**

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02 мая 2006г (в ред. Федеральных законов от 29.06.2010 N 126-ФЗ, от 27.07.2010 N 227-ФЗ, от 07.05.2013 N 80-ФЗ, от 02.07.2013 N 182-ФЗ, с изм., внесенными Постановлением Конституционного Суда РФ от 18.07.2012 N 19-П)

1.2. Организация работы с письменными и устными 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. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательного учреждения.

Заявление - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями государственных органов, должностных лиц, общественных лиц и общественных организаций.

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.

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

2. Организация делопроизводства

2.1 Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора.

2.2. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором общеобразовательного учреждения.

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

2.4. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма и устные обращения граждан после регистрации в папке «Обращение граждан» в Журнале регистрации обращения граждан передаются на исполнение заместителю директора школы по воспитательной работе.

2.5. Гражданину выдается расписка, подтверждающая получение администрацией школы его обращения. Расписка регистрируется в Журнале регистрации расписок, выданных на письменное обращение граждан.

2.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора школы направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.7. Заместители директора и другие специалисты образовательного учреждения по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.8. Письменное обращение, поступившее в образовательное учреждение, рассматривается 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. В случае, если заявитель просит предоставить ответ в письменном виде, то ответ на обращение подписывается директором школы и высылается по электронной почте, указанной в заявлении, или почтовой корреспонденцией с уведомлением. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется специалистом по делопроизводству после того, как письмо подписано.

### 3. Личный приём граждан

3.1. Личный прием граждан осуществляется директором школы и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

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

### 4. Контроль исполнения письменных обращений граждан.

4.1. Порядок постановки писем на контроль определяется директором школы.

4.2. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в папке «Обращение граждан».

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