

С учетом мнения  
Общего собрания работников

Утверждаю:  
Директор МАОУ СОШ № 20  
М.И. Уткина

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **об организации работы с обращениями граждан и личного приема граждан в образовательном учреждении**

#### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с нормативно правовыми актами РФ, Свердловской области, муниципальными правовыми актами города Нижний Тагил.

1.2. Данное Положение определяет и регламентирует отношения, возникающие в связи с обращениями в образовательное учреждение граждан и организаций, подготовкой и проведением личного приема граждан.

1.3. Для упорядочивания работы школы настоящим положением устанавливается следующая терминология:

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

2) *предложение* - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности образовательного учреждения, развитию общественных отношений и иных сфер деятельности образовательного учреждения;

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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) *жалоба* - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

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.

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. Прием, регистрация и рассмотрение обращений граждан**

2.1. Рассмотрению подлежат обращения, в которых гражданин в обязательном порядке указывает наименование органа, в которое направляет письменное обращение, либо 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.

2.2. Обращение, поступившее в образовательное учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в журнал, соответствующем виду обращения. После регистрации обращение передается руководителю образовательного учреждения на рассмотрение.

2.4. Обращения рассматриваются в срок не более одного месяца со дня их регистрации. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно. Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются безотлагательно, в срок не более 15 рабочих дней. В случае необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов либо принятия других мер срок рассмотрения обращений может быть продлен, но не более чем на один месяц, о чем исполнитель, рассматривающий обращение, извещает заявителя в трехдневный срок.

Обращения, в которых прослеживается состав уголовного, административного правонарушений, по гражданско-правовым отношениям образовательным учреждением не рассматриваются. По данным обращениям необходимо разъяснять гражданам, куда им следует обратиться.

2.5 Устные обращения граждан рассматриваются только в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, а личности обращающихся известны или установлены.

На устные обращения граждан дается ответ в устной форме.

Устные обращения:

требующие оперативного вмешательства или оказания помощи в сложившейся ситуации доводятся до руководителя образовательного учреждения или уполномоченного лица для принятия решения и осуществления контроля за ее разрешением;

содержащие критические замечания в адрес образовательного учреждения, сотрудников образовательного учреждения или по улучшению их деятельности доводятся до руководителя образовательного учреждения или уполномоченного лица.

При обращении по телефону заявитель должен назвать свою фамилию, имя, отчество, адрес или контактный телефон для ответа, суть вопроса. По анонимным обращениям даются только консультации и разъяснения.

Обращение, поступившее в образовательное учреждение в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

#### 2.6. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия, имя гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Такие обращения признаются анонимными.

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.

Образовательное учреждение 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.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель образовательного учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

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 образовательное учреждение.

#### Личный прием граждан

Личный прием граждан в образовательном учреждении проводится его руководителем и уполномоченными на то лицами в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Неявка на личный прием по неуважительным причинам гражданина, подавшего обращение, не препятствует рассмотрению обращения. При необходимости личного участия в рассмотрении обращения гражданина, подавшего обращение, рассмотрение может быть перенесено на новый срок, но не более чем на один месяц.

При неявке гражданина, подавшего обращение, повторно без уважительных причин обращение остается без рассмотрения, если его невозможно рассмотреть в отсутствие гражданина.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Рассмотрено на общем собрании МАОУ СОШ №20

Протокол № 2 от 14.03.2020