

Принято на заседании  
Совета МОУ СШ № 72  
протокол № 5 от «16» марта 2015 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Директор МОУ СШ №72  
Т.И. Попова  
приказ № 43-0 от 16 марта 2015 г.



## ПОЛОЖЕНИЕ

«17» марта 2015 г. № 45  
г. Волгоград

### О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В МУНИЦИПАЛЬНОМ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ «СРЕДНЯЯ ШКОЛА № 72 КРАСНООКТЯБРЬСКОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДА»

#### І. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном общеобразовательном учреждении «Средняя школа № 72 Краснооктябрьского района Волгограда» (далее – Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и ст. 32 Федерального закона от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями).

1.2. Положение определяет организацию работы с письменными и устными обращениями граждан в муниципальном общеобразовательном учреждении «Средняя школа № 72 Краснооктябрьского района Волгограда» (далее Школа) и обеспечивает 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 форме.

1.4. Основные понятия, применяемые в настоящем Положении.

В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

**Обращения граждан** — индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, изложенные в письменной или устной форме, поступившие в порядке, установленном настоящим Положением.

**Предложения** — обращения граждан, в которых содержатся конкретные меры, направленные на улучшение организации и деятельности Школы, на совершенствование и решения вопросов социально-экономического развития Школы.

**Заявления** — обращения граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, и других правовых актах, об оказании содействия в реализации этих прав и свобод.

**Жалобы** - просьбы граждан о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

#### ІІ. УСТНЫЕ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

2.1. Устные обращения граждан поступают в Школу во время личного приема граждан директором либо его заместителями в соответствии с их компетенцией. Личный прием граждан директор либо его заместители проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы.

2.2. Устные обращения граждан рассматриваются в случае, если содержащиеся в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки.

2.3. Устные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

- 1) изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- 2) фамилию, имя, отчество обратившегося гражданина, почтовый адрес, по которому может

быть направлена копия решения, принятого по итогам рассмотрения предложения, заявления или жалобы гражданина.

2.4. Устные обращения граждан и лиц без гражданства, не отвечающие требованиям, предусмотренным в пункте 2.3. настоящего Положения, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

### **III. ПИСЬМЕННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН**

3.1. Письменные обращения граждан поступают в Школу на бумажном носителе.

3.2. Письменные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

- 1) наименование и адрес образовательного учреждения, либо фамилию, имя и отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- 2) изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- 3) фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.
- 4) дату составления обращения и личную подпись гражданина.

3.3. Письменные обращения граждан, не отвечающие требованиям, предусмотренными в пункте 3.2. настоящего Положения, в соответствии с федеральным законодательством признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

### **IV. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

4.1. Все устные и письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в день их поступления.

4.2. Обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений граждан, в которых указываются сведения, предусмотренные в пунктах 2.3. и 3.2. настоящего Положения, а также дата поступления и номер обращения гражданина. После принятия Школой решений по итогам рассмотрения обращений граждан в журнал регистрации обращений граждан вносятся сведения о результатах рассмотрения этих обращений и направлении обратившимся гражданам копий решений, принятых по итогам рассмотрения их обращений. После исполнения решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан, в журнал регистрации обращений граждан вносятся сведения о принятых мерах по исполнению этих решений.

4.3. Журнал регистрации обращений граждан ведётся на бумажном носителе, хранится у секретаря директора.

### **V. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

5.1. Заявления и жалобы граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в Школу, а не требующие дополнительного изучения и проверки — безотлагательно, но не позднее пятнадцати дней со дня поступления их в Школу.

*Предложения граждан рассматриваются в срок до 30 дней со дня поступления.*

5.2. В случаях, если для рассмотрения заявления или жалобы гражданина требуется проведение проверки либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения заявления или жалобы гражданина, сроки рассмотрения заявления или жалобы гражданина могут быть в порядке исключения продлены директором школы или заместителем директора, но не более чем на 30 дней с сообщением об этом гражданину, подавшему заявление или жалобу.

### **VI. ОСТАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН БЕЗ РАССМОТРЕНИЯ**

6.1. Школа вправе оставить обращение граждан без рассмотрения в следующих случаях:

- 1) в случае подачи анонимного обращения;
- 2) в случае подачи обращения, существо которого противоречит законодательству;
- 3) в случае обращения, содержащего выражения, оскорбляющие честь и достоинство человека;
- 4) в случае если у Школы имеется информация о том, что обращение подано лицом, которое признано недееспособным на основании решения суда, вступившего в

законную силу.

## **VII. ПРОВЕДЕНИЕ ПРОВЕРОК В ХОДЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ЛИБО ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ СБОРА СВЕДЕНИЙ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

7.1. В целях объективного и полного рассмотрения обращений граждан могут проводиться проверки фактов и обстоятельств, содержащихся в обращениях граждан, либо осуществляться сбор сведений, необходимых для рассмотрения обращений граждан.

## **VIII. РЕШЕНИЯ, ПРИНИМАЕМЫЕ ПО ИТОГАМ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

8.1. По итогам рассмотрения обращений граждан может быть принято одно из следующих решений:

- 1) решение о полном или частичном удовлетворении обращения;
- 2) решение об отказе в удовлетворении обращения.

8.2. В решении, принимаемом по итогам рассмотрения обращений граждан, должна содержаться ссылка на нормативный правовой акт, в соответствии с которым принято это решение.

8.3. Копия решения, принятого по итогам рассмотрения обращений граждан, направляется гражданам, обратившимся с предложением, заявлением или жалобой, в течение пяти дней со дня принятия такого решения, но не позднее чем в день истечения срока рассмотрения этого предложения, заявления или жалобы.

8.4. Копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления, жалобы гражданина, прилагается к письменному ответу должностного лица по существу соответствующего предложения, заявления, жалобы.

## **IX. ИСПОЛНЕНИЕ РЕШЕНИЙ, ПРИНЯТЫХ ПО ИТОГАМ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

9.1. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан, осуществляется соответствующими должностными лицами.

9.2. Сообщение гражданину, подавшему обращение, о предполагаемых мерах по исполнению решения, принятого по итогам рассмотрения этого обращения, не может считаться исполнением соответствующего решения.

9.3. В случае, если жалобы граждан удовлетворены полностью либо частично, принявшие решение по итогам рассмотрения этих жалоб должностные лица принимают необходимые меры по восстановлению нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, в том числе приносят извинения в письменной форме.

Разработчик:

Директор МОУ СШ № 72

Попова Т.И.

