

«РАССМОТРЕНО»

на заседании педагогического совета МБОУ -  
СОШ с. Мечётное Советского района  
Саратовской области  
Протокол от 30.06.16. № 1

«УТВЕРЖДЕНО»  
Директор МБОУ - СОШ с. Мечётное Советского  
района Саратовской области  
И.Е.Насырова  
Приказ от 01.07.16. № 130



## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **о работе с жалобами и обращениями граждан в МБОУ- СОШ с. Мечётное Советского района Саратовской области**

#### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано на основе Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" с целью удовлетворения запросов участников образовательного процесса, граждан, проживающих на территории микрорайона школы и других граждан, чьи интересы могут представляться школой.

1.2. Настоящим Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией участником образовательного процесса, гражданином права на обращение в администрацию школы, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, законами Саратовской области, муниципальными нормативными актами.

#### **2. Право участника образовательного процесса, гражданина на обращение**

2.1. Участники образовательного процесса, граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения должностным лицам школы.

2.2. Участники образовательного процесса, граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление участниками образовательного процесса, гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

#### **3. Основные термины, используемые в Положении**

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

-обращение - направленные должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба;

-предложение - рекомендация по совершенствованию локальных нормативных актов, развитию общественных отношений, улучшению всех сфер деятельности школы и микрорайона;

-заявление - просьба 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 должностных лиц, либо критика деятельности указанных должностных лиц;

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

-заявитель - участник образовательного процесса, гражданин;

-должностное лицо – сотрудник школы, осуществляющий свою деятельность на основе должностных инструкций и иных нормативных актов.

## **1. Права заявителя при рассмотрении обращения**

4.1. При рассмотрении обращения должностным лицом заявитель имеет право:

-представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

-знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;

-получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

-обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и

(или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

-обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

## **2. Рассмотрение обращения**

5.1. Требования к письменному обращению:

-заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

- в случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в специальном журнале (форма № 1) у директора школы, секретаря, дежурного администратора.

5.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, возвращается заявителю с уведомлением о том, в чью компетенцию входит решение данного вопроса.

5.4. Должностное лицо школы:

5.4.1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение;

5.4.2. запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;

5.4.3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

5.4.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, когда заявитель этого не требует;

5.4.5. уведомляет заявителя о необходимости его обращения к иному должностному лицу в чью компетенцию входит рассмотрение обращения заявителя.

5.5. Должностное лицо обязано по возможности оперативно дать мотивированный ответ заявителю. Максимальный срок рассмотрения обращения - 10 дней со дня регистрации обращения.

5.6. Письменный ответ на обращение подписывается директором школы или уполномоченным на то лицом и вручается заявителю.

5.7. При невозможности личного контакта с заявителем, ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.8. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, ответ на обращение не дается. 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.

5.9. Должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членов его семьи, сотрудников школы и членов их семей, имуществу и безопасности школы, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

5.10. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия поддаётся прочтению.

5.11. В случае, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении взаимоотношений с заявителем по данному вопросу.

5.12. Личный прием заявителей администрацией школы производится в соответствии с графиком приёма, утверждаемым директором школы ежегодно не позднее 10 сентября и представляемым на обозрение на информационном стенде в установленном месте.

5.13. 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. В остальных случаях заявителю предлагается обратиться с письменным обращением.

5.14. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

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

## **6. Ответственность сторон**

6.1. Должностные лица школы несут ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений заявителей в порядке и формах, определённых действующим законодательством.

6.2. Заявители несут ответственность за достоверность информации, изложенной в обращении в порядке и формах, определённых действующим законодательством.

6.3. Иные правоотношения, не урегулированные настоящим Положением, регламентируются действующим законодательством, локальными актами школы.