

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о работе с обращениями граждан**  
**в Муниципальном автономном общеобразовательном учреждении**  
**«Средняя общеобразовательная школа № 5» города Когалыма.**  
**(МАОУ «Средняя школа № 5»)**

**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.

1.2. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для реализации 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. Обращения граждан могут поступать в виде предложений, заявлений и жалоб.  
*Предложение* - обращение граждан, направленное на улучшение организации и деятельности образовательного учреждения.

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

*Жалоба* - обращение с требованием о восстановлении прав, свобод и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями должностных лиц или органов управления образовательного учреждения, а также других граждан, в том числе участников образовательного процесса.

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 школы.

Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором МАОУ «Средняя школа №5».

2.2. 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. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в школу делопроизводителем, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета.
- 2.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора школы передаются на исполнение заместителю директора, специалисту.
- 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 обязаны в течение 15 дней предоставить по направленному в установленном порядке запросу необходимые документы и материалы, за исключением документов, 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. Ответ на обращение подписывается директором школы. 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 за исполнением письменных обращений граждан**

- 4.1. Порядок постановки писем на контроль определяется директором школы.
- 4.2. Письма, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационно-контрольных карточках.
- 4.3. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета делопроизводителем.
- 4.4. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.
- 4.5. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается директором школы.