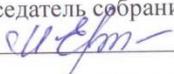


**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 4 Г. НАДЫМА»**

**ЛОКАЛЬНЫЙ НОРМАТИВНЫЙ АКТ**

<b>ПРИНЯТО</b> Общим собранием работников школы Протокол №1 от «27» января 2017 года	<b>УТВЕРЖДЕНО</b> Приказом № 44 от «10» февраля 2017 года
Председатель собрания  М.Н.Ершова	Директор школы  С.В.Ипатова

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о работе с обращениями граждан**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о работе с обращениями граждан (далее – Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями), Уставом школы.

1.2. Положение определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля за их исполнением в МОУ «Средняя общеобразовательная школа №4 г. Надыма» (далее - Школа).

1.3. В Положении применяются следующие основные термины:

*Обращение гражданина* – направленные на имя Школы или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в органы управления Школы.

*Предложение* – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов Школы, деятельности органов управления Школы, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности Школы.

*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 Школы и должностных лиц, либо критика деятельности Школы и должностных лиц Школы.

*Жалоба* – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

*Должностное лицо* – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Школе.

*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. Личный приём граждан**

2.1. Устные обращения граждан поступают в Школу во время личного приема граждан директором Школы либо его заместителями в соответствии с их компетенцией.

2.2. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах должностных лиц, осуществляющих личный прием граждан, размещается в доступном для обозрения месте.

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

2.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

## **3. Письменные обращения граждан**

3.1. Письменные обращения граждан поступают в Школу по почте, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

3.2. Письменные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

- наименование Школы, адрес либо ФИО, должность соответствующего лица;
- изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- фамилию, имя, отчество обратившегося (-ихся) гражданина (граждан), почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым может быть направлена копия решения, принятого по итогам рассмотрения предложения, заявления или жалобы;
- дату составления обращения.

Письменное обращение гражданина в соответствии с федеральным законодательством должно быть им подписано.

3.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.4. Письменные обращения граждан, не отвечающие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, в соответствии с федеральным законодательством признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

## **4. Регистрация обращений граждан**

4.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение 3-х дней с момента поступления в Школу или должностному лицу.

4.2. Обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений граждан (приложение 1), в котором указываются сведения, предусмотренные настоящим Положением, а также дата поступления обращения гражданина и номер обращения гражданина.

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

## **5. Сроки рассмотрения обращений граждан**

5.1. Обращение, поступившее в Школу или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение.

5.2. Школа или должностное лицо в соответствии с их компетенцией даёт письменный ответ

по существу поставленных в обращении вопросов; принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

5.3. Письменное обращение, поступившее в Школу или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, а не требующее дополнительного изучения и проверки – безотлагательно, но не позднее пятнадцати дней со дня поступления.

5.4. В случаях, если для рассмотрения заявления или жалобы гражданина требуется проведение проверки либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения заявления или жалобы гражданина, директор Школы или заместителем директора в соответствии с их компетенцией вправе продлить срок рассмотрения заявления или жалобы гражданина не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего заявление или жалобу.

## **6. Оставление обращений граждан без рассмотрения**

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

6.1.1. в случае подачи анонимного обращения;

6.1.2. в случае подачи обращения, суть которого противоречит федеральному законодательству, либо обращения, содержащего выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц;

6.1.3. в случае если у школы имеется информация о том, что обращение подано лицом, которое признано недееспособным на основании решения суда, вступившего в законную силу.

6.2. Гражданин извещается об оставлении его обращения без рассмотрения в письменной форме в трехдневный срок со дня регистрации обращения.

## **7. Проведение проверок в ходе рассмотрения обращений граждан либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения обращений граждан**

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.

## **8. Решения, принимаемые по итогам рассмотрения обращений граждан**

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

· решение о полном или частичном удовлетворении обращения;

· 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.

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

## **9. 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 решения 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.

## **10. Заключительные положения**

10.1.Настоящее Положение принимается Общим собранием работников школы, утверждается приказом директора Школы с указанием даты введения.

10.2.Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся по мере необходимости.

10.3. Положение действует до его отмены в установленном порядке.

Приложение 1

## **Журнал учета обращений граждан**

<b>№ п/п</b>	<b>Дата обращения</b>	<b>Ф.И.О. (полностью) заявителя</b>	<b>Социальный статус заявителя (педагог, ученик и др.)</b>	<b>Домашний адрес заявителя, контактный телефон</b>	<b>Краткое содержание обращения</b>	<b>Результаты рассмотрения</b>