

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа № 7»
(МБОУ «СОШ № 7»)**

ПРИНЯТО

*Педагогическим советом
27.12.2013 г., протокол № 3*

УТВЕРЖДЕНО

*приказом № 597/ОД
от 31.12.2013 г.*

Согласовано

*Управляющий совет
протокол № 2 от 27.12.13г*

**положение
о работе с обращениями граждан**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящее Положение разработано в соответствии со статьёй 33 Конституции Российской Федерации, Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» № 59 от 02.05.2006 года.

1.2. При рассмотрении обращений граждан Российской Федерации необходимо руководствоваться Конституцией Российской Федерации и Федеральными конституционными законами. Граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно

1.3. Граждане обращаются в среднюю общеобразовательную школу №7 письменно или в устной форме. Устные обращения принимаются в ходе личного приёма директора школы. Письменные обращения пересылаются по почте или принимаются на личном приёме.

1.4. Повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истёк установленный действующим законодательством срок разрешения или заявитель не удовлетворён данным ему ответом.

Предложения, заявления и жалобы одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в среднюю общеобразовательную школу №7, повторным не считаются и учитываются как первичные.

1.5. Обращения, поступившие в среднюю общеобразовательную школу №7, подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приёме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию средней общеобразовательной школы №7, недопустим.

**2. РАССМОТРЕНИЕ И РАЗРЕШЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ
ОБРАЩЕНИЙ**

2.1. Обращение заявителя, изложенное в письменной форме, должно содержать изложение существа предложения, заявления, жалобы или ходатайства, фамилию, имя и отчество заявителя, дату и личную подпись. В документе должен быть указан почтовый адрес, по которому должны быть отправлены ответ или уведомление о переадресации обращения.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов к обращениям могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии.

2.2. Обращение, поступившее в среднюю общеобразовательную школу №7 по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в установленном порядке.

2.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в среднюю общеобразовательную школу №7 ,

2.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию средней общеобразовательной школы №7, направляются в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение данного вопроса, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.5. Обращение заявителя, не содержащее его фамилию, место жительства, дату и личную подпись, признаётся анонимным и рассмотрению не подлежит.

Анонимное обращение заявителя, содержащее сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.6. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица или членов его семьи, вправе остаться без ответа по существу поставленных в нем вопросов, о чем необходимо сообщить гражданину, направившему обращение .

2.7. Все обращения рассматриваются в сроки, установленные действующим законодательством и настоящим Положением. Сроки исчисляются со дня регистрации обращения в средней общеобразовательной школе №7.

2.8. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней с момента его регистрации

2.9. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные и муниципальные органы, сроки рассмотрения продлеваются не более чем на 30 дней, о чем заявитель уведомляется в обязательном порядке.

2.10. Поручения по обращениям граждан, поступившие из Комитета общего и профессионального образования Ленинградской области, администрации Сосновоборского городского округа, Председателя Законодательного собрания Ленинградской области и председателя Совета депутатов с пометкой «Срочно» исполняются в 3-дневный срок, с пометкой «Оперативно» - в 10-дневный срок, остальные - в срок не более одного месяца.

Запросы Прокуратуры исполняются в установленные ею сроки.

2.11. Обращение считается разрешённым, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, по нему приняты необходимые меры и дан исчерпывающий ответ, в соответствии с действующим законодательством.

Отказ в удовлетворении запросов, изложенных в обращении, доводится до сведения заявителя со ссылкой на законодательство и с указанием мотивов отказа, а также с разъяснением порядка обжалования принятого решения.

3. ПРИЁМ ПОСЕТИТЕЛЕЙ

3.1. Личный приём директора школы проводится каждый четверг с 16,00 до 18.00. Заместители директора также осуществляют прием граждан в пределах своих компетенций.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидным 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.2. Поданные на личном приеме письменные обращения подлежат регистрации и учёту в установленном порядке. Если на личном приеме ставятся вопросы, не относящиеся к ведению средней общеобразовательной школы №7, то посетителю разъясняется его право обратиться в соответствующие органы.

3.3. Прием посетителей регистрируется в книге учёта посетителей (приложение № 1). Книга должна быть пронумерована, прошнурована, скреплена печатью и заверена директором школы.

4. ВЕДЕНИЕ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

4.1. Делопроизводство по письмам граждан ведётся отдельно от других видов делопроизводства.

Ведение делопроизводства по письмам, подготовка приёма посетителей и материалов к нему возлагается на секретаря школы.

4.2. Все обращения, поступающие в среднюю общеобразовательную школу №7, заносятся в день поступления их в книгу предложений, заявлений и жалоб (приложение №

4.3. На первой странице поступивших писем проставляется дата поступления обращения и регистрационный номер книги предложений, заявлений и жалоб.

4.4. Если письмо содержит несколько вопросов, рассмотрение которых находится в компетенции различных органов, то снимается необходимое количество копий письма и в части касающейся направляются соответствующим адресатам.

4.5. Письма граждан с требованием сообщить результаты рассмотрения ранее поданного ими предложения, заявления, жалобы, берутся на контроль.

На повторных предложениях, заявлениях и жалобах в правом верхнем углу делается отметка «Повторно».

4.6. Письма заявителей должны быть возвращены после их разрешения секретарю школы, со всеми относящимися к ним материалами для формирования дела. Формирование и хранение дел у исполнителей запрещается.

4.7. На каждом предложении, заявлении, жалобе после окончательного решения и исполнения должна быть надпись «В дело» и личная подпись лица, принявшего решение.

4.8. Предложения, заявления и жалобы граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в отдельное дело с указанием вопросов в заголовке дела.

4.9. Документы в этом деле располагаются в хронологическом порядке. Каждое предложение, заявление, жалоба и все документы по их рассмотрению и разрешению составляют в деле самостоятельную группу. В случае получения повторного предложения, заявления, жалобы или поступления дополнительных документов они подшиваются к данной группе документов.

4.10. При формировании дела проверяются:

- правильность направления документов в дело;
- их полнота (комплектность).

Неразрешённые предложения, заявления и жалобы, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается.

4.11. Директор школы ежемесячно проверяет по книге предложений, заявлений и жалоб правильность сделанных распоряжений.