

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя  
общеобразовательная школа №2 имени Дударова Амира Расуловича с.Кизляр  
Моздокского района РСО-Алания



Директор ИК  
МБОУ ОШ №2 с. Кизляр  
Бабаева С.Д.



УТВЕРЖДАЮ  
Директор МБОУ ОШ №2 с. Кизляр  
А. Дадов  
Приказ № 11/11 2017г.

Рассмотрено на заседании  
Педагогического Совета  
Пр. № 2 « 14 » 11 2017г.

## Положение о порядке работе с обращениями граждан.

### 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 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. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

**Предложение** - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных учреждений, комитета образования и т.д.

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

**Жалоба** - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями государственных органов, должностных лиц, общественных лиц и общественных организаций.

**Повторным** 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.

**Анонимным** 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.

2.2. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором общеобразовательного учреждения.

2.3. 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 обязательному рассмотрению директором школы в течение трех дней с момента поступления в школу,.

**2.5.** Письма граждан после рассмотрения и оформления резолюции директора школы передаются на исполнение специалисту

**2.6.** Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора школы направляется в течение семи дней со дня поступления, в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

**2.7.** Заместители директора и другие специалисты образовательного учреждения по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

**2.8.** Письменное обращение, поступившее в образовательное учреждение, рассматривается в течение 30 дней.

**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 рассмотрению в порядке, установленном настоящим положением.

### **4. Контроль за исполнением письменных обращений граждан.**

**4.1.** Письменные обращения граждан, копии ответов, требующие длительного рассмотрения ставятся на контроль.

**4.2.** Письма, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль».

**4.3.** Заместители директора и другие специалисты образовательного учреждения, ответственные за исполнение обращения, по истечении срока рассмотрения обращения предоставляют директору письменный ответ .

Срок действия положения не ограничен. При изменении законодательства, в акт вносятся изменения в установленном порядке.