



## **1. Общие положения**

1.1 Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБОУ «СШ №21 Г.О. МАРИУПОЛЬ»(далее - Положение, Школа) разработано в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02 мая 2006г. № 59-ФЗ (в редакции Федеральных законов от 27. 12. 2018 № 528 – ФЗ), Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изменениями и дополнениями), Законом Донецкой Народной республики «Об информации и информационных технологиях» № 71 – ИНС от 07.08.2015 (в редакции Законов от 29.06.2022 № 391 – ИНС), Уставом Школы, с целью упорядочения работы с обращениями граждан.

1.1. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан обеспечивает необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться в Школу с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.2. Под обращениями граждан понимаются изложенные в устной или письменной форме предложения, заявления, жалобы граждан, в том числе коллективные, направленные в Школу или его должностным лицам:

- предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности Школы;
- 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 руководителей Школы, должностных лиц, педагогов, сотрудников Школы;
- повторные 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;
- анонимные обращения - 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 несёт директор Школы.

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

2.3. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется заместителями директора, педагогами, другими специалистами Школы, 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 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 Школы по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15-ти дней предоставить необходимые документы и материалы.

2.8. Письменное обращение, поступившее в Школу, 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, в том числе через публикацию на сайте Школы.

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

3.3. Содержание устного обращения заносится в книгу регистрации приема гражданина.

3.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим Положением.

3.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

### **4. Сроки рассмотрения обращений граждан**

4.1. Письменное обращение, поступившее в Школу на имя директора или должностных лиц в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30-ти дней со дня регистрации письменного обращения.

4.2. В исключительных случаях Школа вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днём окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

4.3. Директор, сотрудники Школы несут личную ответственность за организацию приёма граждан и рассмотрение их обращений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4.

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

5.1. Порядок постановки писем на контроль определяется директором Школы.

5.2. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета делопроизводителем.

5.3. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

5.4. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами комиссии и утверждается директором Школы.

### **6. Заключительные положения.**

6.1. Срок действия Положения не ограничен.

6.2. При изменении законодательства, Устава Школы в Положение вносятся изменения в установленном порядке.