

«Согласовано»  
Протокол  
педагогического совета № 8  
от 09.04.2021



## ПОЛОЖЕНИЕ

о регламенте рассмотрения обращений граждан в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении города Ростова-на-Дону «Школа № 31 имени командира батальона Ростовского полка Народного ополчения Катаева А.С.»

### 1. Общие положения.

1.1. Настоящее положение разработано на основании Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

в целях регламентирования действий администрации МБОУ «Школа №31» (далее Школа) в случае обращений граждан в ОУ

1.2. Настоящее положение определяет формы, участников, сроки и порядок рассмотрения обращений

### 2. Цели и задачи положения

2.1 Положение разработано в целях обеспечения рассмотрения заявлений граждан в МБОУ «Школа №31» в установленном законом порядке.

### 3. Порядок рассмотрения обращений граждан

1. Рассматривается заявление, в котором указаны фамилия, имя, отчество (последнее — при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ либо уведомление о переадресации обращения, а также изложены суть предложения, заявления или жалобы. В случае отсутствия указанных обязательных реквизитов, а также в ряде иных, обращение может быть оставлено без ответа. Кроме того, без ответа по существу поставленных вопросов останется обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В случае, если в обращении указаны заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с его рассмотрением, могут быть взысканы с автора. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, не разглашается.

2. Администрация МБОУ «Школа №31» как муниципальная организация обязана принимать заявления, предложения и жалобы, рассматривать их, принимать меры и давать ответы заявителям. Условием этой обязанности является то, чтобы обращение гражданина по данному вопросу входило в

компетенцию организации, тем должностным лицам, к непосредственному ведению которых относится рассмотрение данного вопроса.

3. При рассмотрении жалобы необходимо разобраться в ее существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, создать рабочую комиссию для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса, своевременно сообщать гражданам о результатах.

5. Определен срок рассмотрения и разрешения обращений граждан: заявлений и жалобы разрешаются в срок до одного месяца со дня поступления в орган (организацию), которые обязаны разрешить вопрос по существу, а не требующие дополнительного изучения и проверки - безотлагательно, но не позднее 15 дней.

6. В соответствии с законодательством установлена ответственность должностных лиц, вплоть до уголовной, за нарушение установленного порядка рассмотрения предложений, заявлений и жалоб, бюрократическое отношение к ним, волокиту, а также преследование граждан в связи с подачей обращений.

7. Лицо, подавшее жалобу, до принятия решения может ее отозвать на основании письменного заявления. Отзыв жалобы лишает подавшее ее лицо на подачу повторной жалобы по тем же основаниям в тот же орган или тому же должностному лицу.

8. Уполномоченное лицо в школе по работе с жалобами граждан несет личную ответственность за работу с заявлениями граждан, в его обязанности входит

- разъяснить гражданам такое право;
- принимать и устные, и письменные жалобы;
- информировать о работе с обращениями их авторов;
- систематически обобщать обращения с целью изучения общественного мнения, совершенствования своей работы, своевременного выявления и устранения причин нарушений прав и законных интересов граждан.

9. Руководитель вправе привлечь к дисциплинарной ответственности подчиненных работников за неудовлетворительную организацию работы с жалобами и иными обращениями граждан

10. Производство по общим административным жалобам граждан включает четыре стадии.

Первая из них - стадия первичной обработки. Здесь получают письма, выслушивают устные обращения и регистрируют их. В пятидневный срок руководитель обязан обеспечить первичное движение жалобы, то есть определить, кто и как будет работать с жалобой, либо переслать ее в компетентную организацию. Если жалоба является повторной, то к ней необходимо приобщить все материалы предыдущего рассмотрения.

Вторая стадия - проверка жалобы (анализ ситуации). Прежде всего, должна быть собрана и проанализирована информация, необходимая для принятия решения. Иногда для проверки образуются специальные комиссии. К проверкам привлекаются специалисты.

Проверяющие могут использовать разнообразные, не запрещенные законом средства изучения ситуации: беседы с людьми, ознакомление с документами, ревизии, обследования, замеры и др.

На этой стадии лицо, подавшее жалобу, вправе:

- лично изложить доводы лицу, рассматривающему обращение;
- знакомиться с итоговыми материалами проверки;
- представлять дополнительные материалы или ходатайствовать об их истребовании;
- пользоваться услугами адвоката, переводчика.

По результатам проверки могут быть составлены справки, содержащие соответствующие выводы и предложения.

Третья стадия - принятие решения по жалобе.

Общий срок рассмотрения жалоб граждан - один месяц. Из этого правила установлены три исключения.

1. Заявления и жалобы, не требующие дополнительного изучения и проверки, решаются безотлагательно, но не позднее 15 дней.
2. Если для разрешения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие других мер, срок производства может быть продлен руководителем организации или его заместителем, но не более чем на один месяц.

3. Жалобы военнослужащих и членов их семей разрешаются в центральных органах в 15-дневный, а в местных - в 7-дневный срок. В случае необходимости срок может быть продлен, но не более, чем на 15 дней.

Начало течения срока разрешения жалобы - со дня ее поступления в организацию, обязанную решить вопрос по существу.

Срок оканчивается в день принятия (подписания) решения, а если оно не принимается, концом срока следует считать дату подписания ответа на письмо гражданина. При этом, если окончание срока рассмотрения жалобы приходится на нерабочий день, днем окончания срока следует считать первый следующий за ним рабочий день.

В результате рассмотрения жалобы может быть принято решение:

- о полном удовлетворении жалобы;
- о частичном удовлетворении жалобы;
- об отказе в удовлетворении жалобы (в связи с ее необоснованностью, истечением срока, невозможностью ее проверки и т.д.);
- о разъяснении по поставленным вопросам (о их подведомственности, правовом регулировании).

Четвертая стадия производства по жалобам - исполнение принятого решения: мотивированный ответ на письменную жалобу, на устную можно ответить и устно. По просьбе гражданина о принятых мерах необходимо проинформировать заинтересованных в рассмотрении жалобы лиц.

11. Гарантии при рассмотрении обращений граждан.

В качестве гарантий реализации права граждан на подачу заявления является государственный контроль и государственный надзор, Книга обращений в школе, мониторинг выполнения муниципального задания.

В документе пронумеровано и  
прешито 42 страниц  
Директор Н.Е.Агишева

