Подписан цифровой подписью: Олькин В.Д.
DN: CN=Олькин В.Д., E=sh_31@mail.ru
Основание: Я подтверждаю этот документ своей удостоверяющей подписью

УТВЕРЖДАЮ
Директор МАОУ СОШ № 31
/ Олькин В.Д./

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальном автономном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа № 31 г. Ишима»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение регламентирует порядок подачи, регистрации, рассмотрения и организации личного приема граждан в Муниципальном автономном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа № 31» (далее — Учреждение).

1.2. Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и Уставом Учреждения.

1.3. Действие настоящего Положения распространяется на все обращения граждан (индивидуальные и коллективные), включая заявления, предложения и жалобы, поступившие в письменной, устной или электронной форме.

1.4. Рассмотрение обращений граждан в Учреждении осуществляется бесплатно.

2. ТРЕБОВАНИЯ К ОБРАЩЕНИЮ ГРАЖДАН

2.1. Письменное обращение или обращение в электронной форме в обязательном порядке должно содержать:

* Наименование Учреждения либо ФИО должностного лица, которому адресовано обращение (директор, заместитель директора).
* Фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии) заявителя.
* Почтовый адрес (для письменных обращений) или адрес электронной почты (для электронных обращений), по которому должен быть направлен ответ.
* Суть предложения, заявления или жалобы.
* Личную подпись заявителя и дату (для письменных обращений).

2.2. Обращения, поданные в электронной форме через официальный сайт Учреждения или Единый портал государственных и муниципальных услуг (Госуслуги), должны соответствовать установленной форме электронного документа.

3. ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Все поступающие письменные и электронные обращения подлежат обязательной регистрации секретарем Учреждения в журнале учета входящей корреспонденции в течение 3 (трех) дней со дня их поступления.

3.2. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, такое обращение в течение 7 (семи) дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с одновременным письменным уведомлением заявителя о переадресации.

4. СРОКИ И ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Письменное (электронное) обращение, поступившее в Учреждение и принятое к рассмотрению, рассматривается в течение 30 (тридцати) дней со дня его регистрации.

4.2. В исключительных случаях (при необходимости проведения специальной проверки, запроса дополнительных документов в других ведомствах) директор Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока гражданина, направившего обращение.
4.3. Обращение признается рассмотренным, если по существу всех поставленных в нем вопросов даны мотивированные ответы, приняты необходимые меры и заявителю направлен ответ.
4.4. Письменный ответ подписывается директором Учреждения (или лицом, официально исполняющим его обязанности) и направляется по адресу, указанному в обращении.

5. ОСОБЕННОСТИ РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

5.1. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина или почтовый/электронный адрес, ответ на обращение не дается (анонимное обращение). Если в таком обращении содержатся сведения о подготавливаемом или совершенном противоправном деянии, оно направляется в правоохранительные органы.
5.2. Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников Учреждения или членов их семей, Учреждение вправе оставить обращение без ответа, по существу, письменно уведомив гражданина о недопустимости злоупотребления правом.
5.3. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину (если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).
5.4. Если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Заявитель уведомляется о данном решении.

6. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

6.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится директором и его заместителями в соответствии с утвержденным графиком, который размещается на информационном стенде и на официальном сайте Учреждения.
6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт).
6.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.
6.4. 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 приема. В остальных случаях дается письменный ответ в стандартный 30-дневный срок.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И КОНТРОЛЬ

7.1. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений осуществляет директор Учреждения.
7.2. Сотрудники Учреждения, назначенные исполнителями по обращению, несут персональную ответственность за своевременность, полноту и объективность рассмотрения обращений, а также за сохранность конфиденциальных данных заявителя в соответствии с законодательством РФ.