

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
средняя общеобразовательная школа № 51**

г. Воронеж

Принято педагогическим
советом школы
Протокол № 1 от 29.08.2016 г.

Утверждено приказом № 150
от 29.08.2016 г.
Директор МБОУ СОШ № 51
В.В.Миловидов

**Положение
о приеме и рассмотрении письменных
(электронных) обращений**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение о приеме и рассмотрении письменных (электронных) обращений (далее - Положение) регулирует деятельность муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения средней общеобразовательной школы № 51 г. Воронежа (далее - Учреждение) в сфере приема и рассмотрения письменных (электронных) обращений от юридических и физических лиц.

1.2. Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами от 29 декабря 2012 года № 273-03 «Об образовании в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

II. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

Письменное обращение, поступившее в Учреждение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

В Учреждении ответственный работник (секретарь, делопроизводитель, документовед), который отвечает за работу с обращениями. Получив обращение, производит:

- внимательное его изучение, проверив личные данные заявителя, скрепив лист (листы) обращения с приложенными документами или материалами (в случае их наличия);
- регистрирует обращение, проставив в правом нижнем углу первого листа обращения регистрационный штамп с указанием даты регистрации и регистрационный номер документа;
- вносит данные об обращении в журнал обращений.

Для приема электронных обращений применяется специализированное программное обеспечение, которое предусматривает заполнение заявителем соответствующих форм.

Ответ не дается в следующих случаях:

- если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, адресат вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
- если текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом сообщается гражданину в течение семи дней от

момента регистрации;

- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, адресат вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу, сообщив при этом о своем решении гражданину.

После того, как обращение зарегистрировано, обращение передается директору Учреждения, который знакомится с обращением, назначает исполнителя и определяет - с учетом выходных и праздничных дней - сроки рассмотрения обращения.

Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения производится официальное уведомление.

Максимальный срок подготовки и направления ответа заявителю составляет 60 дней.

Рассмотрение обращения производится объективным, всесторонним и своевременным способом, ответ дается по существу поставленных в обращении вопросов.

Объективное и всестороннее рассмотрение означает, что обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности. При этом учитывается оценка фактов не только обратившимся гражданином, но и другими заинтересованными лицами. При удовлетворении той или иной просьбы гражданина удостоверяется то, что принятое решение не нарушает права и законные интересы других лиц.

Своевременность рассмотрения обращения означает выполнение двух условий: во-первых, соблюдаются сроки рассмотрения обращения, и, во-вторых, если в обращении содержится предупреждение о возможности наступления неблагоприятных последствий, принимаются соответствующие меры до их наступления.

Если ответ по существу в силу каких-либо объективных причин дать нельзя, гражданину сообщается об этом. При оформлении ответа на обращение Учреждение руководствуется правилами делопроизводства и оформления исходящих документов (при наличии). Ответ содержит дату и регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя и отчество, подпись, фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.