



Департамент образования администрации г.Перми  
Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение  
"Средняя общеобразовательная школа №32 имени Г. А. Сборщикова" г. Перми

## УТВЕРЖДЕНО

приказом директора МАОУ «СОШ  
№ 32 имени Г.А.Сборщикова»  
г. Перми

\_\_\_\_\_ А.М.Гликсон

№ \_\_\_\_\_

## ПОЛОЖЕНИЕ

### о порядке обращения граждан в МАОУ «СОШ № 32 имени Г.А. Сборщикова» г. Перми

#### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящим Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в МАОУ «Средняя общеобразовательная школа №32 им. Г.А. Сборщикова» г.Перми (далее – МАОУ), а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан.
- 1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», со «Справочником по работе в МСЭД» администрации Пермского края, Уставом МАОУ.
- 1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять коллективные обращения.
- 1.4. Формами обращения являются: индивидуальная встреча, письменное обращение на электронный адрес школы: [shkola32@obrazovanie.perm.ru](mailto:shkola32@obrazovanie.perm.ru); письменное обращение на сайт школы (главная страница, активные вкладки: «Задай вопрос наблюдательному совету», «Задай вопрос начальнику департамента образования администрации города Перми», «Задай вопрос директору школы, администрации»).
- 1.5. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

#### 2. ПРАВА ГРАЖДАНИНА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ.

##### ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

2.1. При рассмотрении обращения в МАОУ «Средняя общеобразовательная школа №32 им. Г.А. Сборщикова» г.Перми гражданин имеет право:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы;
- 2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц.
- 3) получать письменный ответ (по необходимости) по существу поставленных в обращении вопросов.
- 4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

### **3. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ**

4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество; фамилию, имя, класс обучающегося, представителем которого он является, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.3. Обращение, поступившее в МАОУ «Средняя общеобразовательная школа №32 им. Г.А. Сборщикова» г.Перми по электронным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

### **4. НАПРАВЛЕНИЕ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ**

5.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно тому должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в момент поступления в МАОУ «Средняя общеобразовательная школа №32 им. Г.А. Сборщикова» г.Перми в ИСЭД в разделе «Письменное обращение граждан».

5.3. Обращение, поступившее в МАОУ «Средняя общеобразовательная школа №32 им. Г.А. Сборщикова» г.Перми, подлежит обязательному рассмотрению.

### **5. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ**

5.1. Администрация МАОУ «Средняя общеобразовательная школа №32 им. Г.А. Сборщикова» г.Перми:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

3) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов (по необходимости заявителя обращения);

4) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в Департамент образования администрации г. Перми в случае невозможности решения обращения в МАОУ.

5.2. Ответ на обращение подписывается директором МАОУ «Средняя общеобразовательная школа №32 им. Г.А. Сборщикова» г.Перми.

5.3. Ответ на обращение, поступившее в МАОУ «Средняя общеобразовательная школа №32 им. Г.А. Сборщикова» г.Перми по электронным системам общего пользования, направляется по адресу, указанному в обращении.

### **6. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

6.1. Письменное обращение, поступившее в МАОУ «Средняя общеобразовательная школа №32 им. Г.А. Сборщикова» г.Перми, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

### **7. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН (УСТНОЕ ОБРАЩЕНИЕ)**

7.1. Личный прием граждан в МАОУ «Средняя общеобразовательная школа №32 им. Г.А. Сборщикова» г.Перми проводится директором и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан секретарем.

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

7.3. Содержание устного обращения заносится в журнал устного обращения граждан. В случае, 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 журнале устного обращения граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

7.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МАОУ «Средняя общеобразовательная школа №32 им. Г.А. Сборщикова» г.Перми, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

## **8. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

8.1. Директор МАОУ «Средняя общеобразовательная школа №32 им. Г.А. Сборщикова» г.Перми осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан

### **5. Срок действия**

4.1. Срок действия не ограничен.

4.2. В данное Положение могут вноситься изменения в установленном порядке.