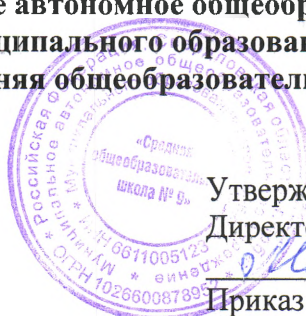


Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
Муниципального образования город Ирбит
«Средняя общеобразовательная школа №9»

Принято
Педагогическим советом
Протокол №4 от 29.11.2018 г.



Утверждаю
Директор MAOU «Школа №9»
М.В. Иванова
Приказ №106/1-ОД от 30.11.2018 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о работе с обращениями граждан в MAOU «Школа №9»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в MAOU «Школа №9» (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации".

1.2. Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права обращения в администрацию MAOU «Школа №9», устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами школы, а также ведения делопроизводства по ним.

1.3. Организация работы с обращениями граждан ведется в соответствии с Уставом школы и настоящим Положением.

1.4. Работу, связанную с учетом и организацией рассмотрения письменных, устных и электронных (через сеть Internet) обращений граждан, поступающих на имя директора школы и его заместителей, выполняет делопроизводитель (секретарь) школы.

1.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

1.6. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а также служебных писем, исполненных на официальных бланках учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

1.7. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан.

2. Право гражданина на обращение

2.1. Действие настоящего Положения распространяется на все обращения граждан, за исключением:

2.1.1. обращений, связанных с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, порядок рассмотрения которых регламентируется федеральным законодательством;

2.1.2. обращений, рассматриваемых в соответствии с Конституцией Российской Федерации и Федеральным конституционным законом от 21 июля 1994 года N 1-ФКЗ «О Конституционном Суде Российской Федерации»;

2.1.3. обращений, рассматриваемых в порядке уголовного, гражданского судопроизводства, производства по делам об административных правонарушениях;

2.1.4. обращений, вытекающих из отношений, складывающихся внутри коллективов коммерческих и некоммерческих организаций, общественных объединений, регулируемых нормами федерального законодательства, их уставами и положениями.

2.2. Граждане имеют право обращаться лично, в устной форме, направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию школы либо должностным лицам, обращаться через официальный сайт школы (раздел «Обращения граждан») и электронную почту, при этом они реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая права и свободы других лиц.

2.3. Форма обращения выбирается гражданами самостоятельно.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Основные термины, используемые в настоящем положении

3.1. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

3.2. Обращение гражданина (далее - обращение), направленное в администрацию школы или должностному лицу, письменное либо устное предложение, заявление или жалоба:

3.2.1. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов деятельности администрации школы, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности;

3.2.2. Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе школы или критика деятельности администрации школы и ее должностных лиц;

3.2.3. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

3.3. Обращение может быть коллективным, если оно подписано двумя и более авторами, либо поступившее от имени коллектива юридического лица. Коллективными считаются также обращения, подписанные членами одной семьи.

3.4. Обращения, в которых не указаны фамилия, место жительства, дата, отсутствует личная подпись заявителя, считаются анонимными и могут по усмотрению руководства администрации не рассматриваться.

3.5. Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти, либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции.

4. Права и гарантии безопасности гражданина в связи с рассмотрением его обращения

При рассмотрении обращения администрацией школы или должностными лицами гражданин имеет право:

4.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

4.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

4.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4.5. Гражданину в связи с рассмотрением его обращения в администрацию школы гарантируется неразглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

5. Требования к письменным обращениям

5.1. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает наименование и адрес органа (администрация школы), в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) соответствующего должностного лица или его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

5.3. Обращение, поступившее в администрацию школы или к должностному лицу по информационным системам общего пользования (телефонная связь, сеть Internet), подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

6. Направление и регистрация письменных обращений

6.1. Гражданин направляет свое письменное обращение в администрацию школы или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.2. Письменное обращение, поступившее в администрацию школы или должностному лицу, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней.

6.3. Все поступающие в адрес руководства школы письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются у делопроизводителя школы. Регистрационный индекс обращения граждан указывается в регистрационном штампе, который ставится в нижнем правом углу первого листа.

6.4. Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.

6.5. Письма, переданные администрации школы при встречах с гражданами, регистрируются и направляются исполнителям безотлагательно.

6.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации школы, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

6.7. Запрещается направлять жалобы граждан на разрешение тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

6.8. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направить жалобу на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

7. Организация работы с обращениями граждан

7.1. Обращение, поступившее в администрацию школы или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. В случае необходимости поступившее обращение в адрес руководства может быть рассмотрено с выездом на место.

7.3. Администрация школы, должностные лица:

7.3.1. обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- 7.3.2. запрашивают необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у других должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- 7.3.3. принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- 7.3.4. дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;
- 7.3.5. уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией. Письменное уведомление заявителю направляется за подписью директора школы или его заместителя.
- 7.4. Зарегистрированные письменные обращения граждан после предварительного рассмотрения директором школы, передаются сотрудникам школы, в компетенцию которых входит работа по теме обращения. Если исполнителю поручается дать ответ заявителю, то в резолюции должно быть указано «... рассмотреть и дать ответ заявителю». В случае, когда ответ дается за подписью руководства администрации, в поручении исполнителю пишется "... рассмотреть и подготовить ответ заявителю".
- 7.5. Если поручение по заявлению дано нескольким должностным лицам, а ответственный исполнитель не выделен, то работу по рассмотрению обращения координирует исполнитель, указанный первым в резолюции директора школы.
- 7.6. Должностное лицо (исполнитель) по направленному в установленном порядке запросу руководства администрации школы, которое дало поручение, обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.
- 7.7. Ответственный исполнитель независимо от содержания поручений, данных директором школы по рассмотрению обращений граждан, готовит ответ заявителю.
- 7.8. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами, в том числе с ответом заявителю, на подпись директора школы.
- 7.9. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ в устной форме, то в материалах, приложенных к обращению, должно быть это указано. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса.
- 7.10. Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.
- 7.11. Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому подлежит дать ответ.
- 7.12. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью директора школы и его заместителей устанавливается следующий - на втором экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия исполнителя и номер его служебного телефона, а также проставляются визы директора школы и исполнителей, участвовавших в подготовке ответа, с расшифровкой фамилий.
- 7.13. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении «В дело», дата и личная подпись должностного лица, принявшего это решение. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные предложения, заявления и жалобы граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается.

8. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений.

- 8.1. В случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение

не дается. Директором школы, его заместителями принимается решение о списании данного обращения «В дело».

8.2. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в орган в соответствии с его компетенцией.

8.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, администрация школы вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом. Решение о списании данного обращения "В дело" и сообщении заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается директором школы.

8.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Заявителю об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения «В дело» и сообщении заявителю принимается и подписывается директором школы.

8.5. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Положением срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением, считаются повторными.

8.6. При работе с повторными обращениями формируется дело с уже имеющимися ранее документами по обращениям данного заявителя.

8.7. Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные - по одному и тому же вопросу в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу.

8.8. В случае, 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, директор школы вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

8.9. Письменные обращения при личном приеме граждан руководством школы рассматриваются как обычные обращения.

9. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей.

9.1. Обращения, поступившие в администрацию школы, либо должностным лицам, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

9.2. В тех случаях, когда для разрешения обращений необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, направление запросов, либо принятие других мер, сроки рассмотрения обращений могут быть в порядке исключения продлены директором школы не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя. Продление срока оформляется исполнителями не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

10. Работа с обращениями, поставленными на контроль.

10.1. На контрольных обращениях проставляются записи «Особый контроль» и «Подлежит возврату».

10.2. Контрольные обращения граждан, поступившие в школу из вышестоящих государственных органов власти, после регистрации передаются под личную подпись административным работникам школы для принятия решений по организации их рассмотрения, подготовки ответов в вышестоящие государственные органы власти.

10.3. Должностное лицо-исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах директора школы, давшего поручения, готовит ответ заявителю.

10.4. Если в письмах вышестоящих государственных органов власти содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения обращений граждан, то исполнитель готовит ответ и им.

10.5. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ. Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы.

10.6. Требования к содержанию и оформлению ответов (справок) на контрольные обращения:

10.6.1. ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан;

10.6.2. если сроки рассмотрения продлены, то должны быть указаны причины и окончательная дата рассмотрения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;

10.6.3. в ответе должно быть указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения;

10.6.4. ответ заявителю подписывается должностным лицом-исполнителем, которому направлялось обращение на рассмотрение, если в резолюции не указано «...подготовить ответ заявителю»;

10.6.5. к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина.

11. Организация работы по личному приёму граждан.

11.1. Личный прием граждан в школе осуществляют директор школы и его заместители.

11.2. График приема граждан по личным вопросам утверждается директором школы. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

11.4. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке.

11.5. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

11.6. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя (архивный материал).

11.7. Контроль за исполнением поручений по устным обращениям осуществляют заместители директора школы и делопроизводитель (секретарь).

11.8. Поступившие ответы о принятых мерах направляются для ознакомления должностному лицу, осуществлявшему прием.

11.9. Должностное лицо, как правило, не может перепоручить подчиненному вести прием граждан вместо себя.

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

12. Хранение материалов по обращениям граждан.

12.1. Делопроизводитель (секретарь) осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

12.2. Устанавливается пятилетний срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением.

12.3. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденным Федеральной архивной службой России 06.10.2000, Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.

12.4. Хранение дел у исполнителей запрещается.

12.5. Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них содержатся общие рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию.

13. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

13.1. Директор школы, его заместители осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют их содержание, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав и законных интересов граждан.

13.2. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

14. Возмещение причинённых убытков и взыскание понесённых расходов при рассмотрении обращений.

14.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) администрации школы при рассмотрении обращения по решению суда.

ЖУРНАЛ
регистрации обращений граждан

Регистрац. номер	Дата регист рации	ФИО гражданина, адрес	Вид и краткое содержан ие	Резолюци я или кому направлен документ	Подпись исполните ля в получении документа	Отметка об исполне нии докумен та	Отметка об отправле нии докумен та в дело