

**Принято**  
Педагогическим советом  
МБОУ СОШ с УИОП  
Протокол № 1 от 26.08.2016 г.

**Утверждаю:**  
Директор МБОУ СОШ с УИОП  
Соколовская Л.Я  
Приказ №01-06/150 от 01.09.2016 г.



## **ПОЛОЖЕНИЕ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В МБОУ «СОШ С УГЛУБЛЕННЫМ ИЗУЧЕНИЕМ ОТДЕЛЬНЫХ ПРЕДМЕТОВ Г. АЛДАН»**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение разработано в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) по рассмотрению обращений граждан.

1.2. Рассмотрение обращений граждан регулируют следующие нормативные акты:

- Конституция Российской Федерации,
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

1.3. В настоящем Положении под «обращениями граждан» понимаются направленные и поступившие в Школу, директору Школы, или заместителям директора индивидуальные или коллективные предложения, заявления или жалобы, изложенные в письменной или устной форме.

- **Предложение** - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных учреждений, комитета образования и т.д.
- **Заявление** - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.
- **Жалоба** - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями государственных органов, должностных лиц, общественных лиц и общественных организаций.
- **Повторными** считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.
- **Анонимными** считаются письма граждан без указания фамилии и адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

1.4. Порядок информирования заинтересованных лиц о правилах рассмотрения обращений:

1.4.1. Информация о месте нахождения и графике работы Школы, графике личного приема граждан директором и заместителями директора школы сообщается по телефону 37265, размещен на сайте Школы.

1.4.2. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления, в том числе о ходе рассмотрения обращений:

а) при обращении гражданин сообщает следующее:

- свои фамилию, имя и отчество гражданина, домашний адрес;

- содержание обращения;
- номер телефона;
- адрес электронной почты (при обращении через сайт).

В обращении заявителя может содержаться просьба о выдаче информации лично заявителю или его уполномоченному представителю при их обращении или направлении ее по почте (в том числе электронной). При отсутствии в заявлении указания на способ получения заявителем информации ответ ему направляется по почте.

б) индивидуальный устный ответ заявителю по телефону осуществляется уполномоченными лицами.

в) при ответе на телефонные звонки лицо, дающее информацию, сняв трубку, должно назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса.

г) в случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, заявителю может быть предложено обратиться в письменном виде.

д) письменное информирование граждан о порядке рассмотрения обращения граждан осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением.

Ответы на письменные обращения граждан, поступившие почтовой, факсимильной связью, по электронной почте, направляются в письменном виде почтовым отправлением.

В случае поступления коллективного письменного обращения граждан ответ на обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если в обращении не указан иной адресат для ответа.

Ответы на письменные обращения граждан должны содержать: дату документа, регистрационный номер документа, фамилию и инициалы гражданина, его почтовый адрес, текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись, фамилию и номер телефона исполнителя.

е) гражданин с учетом графика (режима) работы Школы с момента приема обращения имеет право по телефону или лично получить сведения о рассмотрении его обращения:

- о лице, которое рассматривает обращение (далее – исполнитель);
- о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;
- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

## **2. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

2. Результатом рассмотрения обращения является:

- устный или письменный ответ на поставленные в обращении вопросы с учетом данных ответов и разъяснений на ранее поступившие обращения того же заявителя;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина в связи с его обращением.

2.1. Срок рассмотрения обращений:

2.1.1. Срок рассмотрения устного обращения гражданина составляет не более 30 минут. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, заявителю может быть предложено обратиться в письменном виде;

2.1.2. Срок рассмотрения письменного обращения граждан составляет не более тридцати календарных дней с момента поступления обращения

2.1.3. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены директором школы не более чем на тридцать календарных дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков;

2.1.4. Рассмотрение заявлений и жалоб, касающихся вопросов защиты прав ребенка, а также предложения по предотвращению возможных аварий, катастроф и иных чрезвычайных ситуаций начинается безотлагательно и должно быть завершено не позднее, чем в 15-дневный срок.

2.2. Перечень документов, необходимых для рассмотрения обращения граждан:

2.2.1. При устном обращении заявитель, представитель заявителя предъявляет документ, удостоверяющий личность.

2.2.2. При письменном обращении заявитель оформляет письменно жалобу, заявление или предложение в произвольной форме.

2.3. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Школы;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 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;
- заявитель при устном обращении находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

### **3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ**

3.1. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур в части рассмотрение письменных обращений граждан:

- прием и регистрация обращения;
- рассмотрение обращения директором Школы,
- оформление необходимого ответа в соответствии с настоящим Положением.

3.2. Требования к порядку выполнения административных процедур.

3.2.1. Директор школы или его заместитель

- 1) прочитывает обращения, проверяет правильность их адресации, определяет круг поставленных в нем вопросов;
- 2) регистрирует обращения, проставляя в правом нижнем углу первого листа обращения регистрационный штамп, в котором указывает дату регистрации и регистрационный номер документа, который состоит из порядкового номера поступившего обращения; даты поступления обращения;
- 3) оформляет каждое письменное обращение в «Журнале обращений граждан», запись содержит:
  - фамилию и инициалы обратившегося гражданина и (или) уполномоченного им лица, либо, если письмо подписано тремя и более гражданами, указывает, что обращение «коллективное» и вносит фамилию и инициалы гражданина, чей адрес указан для ответа;
  - дату регистрации и регистрационный номер обращения;
  - вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
  - адрес, либо делает отметку «без адреса», если адрес отсутствует в письме и на конверте;

- тема (темы) обращения;
- данные о наличии приложений.

3.2.2. Директор школы в течение одного дня по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами:

- определяет исполнителей, характер, сроки предоставления обращения посредством написания и приложения к обращению резолюции;
- даёт необходимые поручения, о рассмотрении обращения;
- ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на контроль;
- передает обращение и прилагаемые к нему документы исполнителю.

3.2.3. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду «Предложение», исполнитель:

- определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;
- оценивает возможность его принятия или непринятия, учитывая:
  - нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;
  - необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;
  - наличие предложений, не относящихся к компетенции Школы.
- по результатам рассмотрения предложения гражданина готовит ответ.

Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

3.2.4. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду «Заявление», исполнитель:

- выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;
- проводит анализ сообщения о нарушении нормативных правовых актов, недостатках в работе школы и должностных лиц;
- проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или невозможности испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы.

В случае признания заявления обоснованным, в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе Школы и должностных лиц, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

3.2.5. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду «Жалоба», исполнитель:

- определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина;
- устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;
- определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

3.2.6. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений проекты ответов направляются исполнителем Директору для согласования и подписания.

Директор Школы рассматривает предоставленный проект ответа или информацию о рассмотрении обращения на предмет:

- правильности оформления;
- отсутствия выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, противоречащих действующему законодательству;
- полноты информации по поставленным вопросам;
- необходимости дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения.

При согласии с представленным проектом, подписывает его и передает для направления гражданину. При несогласии - возвращает исполнителю проект ответа на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

3.2.7. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину. В этом случае обращение снимается с контроля.

3.2.8. Срок хранения заявления, предложения или жалобы и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением, журнал учета обращений граждан – 5 лет.

3.3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур в части рассмотрение устных обращений граждан:

- регистрация обращения – в день обращения;
- рассмотрение обращения в срок, установленный настоящим положением.

3.4. Требования к порядку выполнения административных процедур при рассмотрении устных обращений граждан.

3.4.1. Директор Школы или его заместители, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина.

3.4.2. 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 обращений.

3.4.3. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема Директор дает соответствующее поручение о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

3.4.4. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

#### **4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА РАБОТОЙ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

4.1. Контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений осуществляется Директором школы.

- Плановые проверки Журнала регистрации обращений граждан проводятся не реже 1 раза в год.
- Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб заявителей.

4.2. Исполнители несут дисциплинарную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.