

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа № 28 с углубленным изучением отдельных
предметов»

УТВЕРЖДЕНО

приказом от 07.12.2016 года №289-д

в редакции приказа от 01.08.2018г. №224-д

Директор МАОУ «СОШ №28»

/И.Б.Екимова



Положение о рассмотрении обращений граждан в МАОУ «СОШ №28»

I. Общие положения

1. Положение о рассмотрении обращений граждан в МАОУ «СОШ №28» определяет сроки и последовательность действий МАОУ «СОШ №28» (далее – школа) при обеспечении своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения граждан), принятию по ним решений, направлению ответов заявителям и организации приема граждан в установленные законодательством сроки.

2. Настоящее Положение распространяется на все устные обращения и обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным Законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Законом Свердловской области от 15 июля 2013 года № 78-ОЗ «Об образовании в Свердловской области» и другими нормативными актами.

4. Обращения граждан рассматриваются по вопросам в пределах полномочий школы, установленных уставом школы.

5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется директором школы, заместителями директора школы, которые несут установленную законодательством ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

6. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательного учреждения 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 либо решениями должностных лиц, общественных лиц и общественных организаций.

7. Право на обращение имеют граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства.

8. Информацию по вопросам рассмотрения обращений граждан можно получить в здании школы

по адресу 623286, Свердловская область, г.Ревда, ул.Мира, д.30; по телефонам – 5-27-67, 5-62-66; через Интернет-сайт школы (раздел «Обращения граждан»); по электронной почте school28r.1@mail.ru

9. Способы обращения в школу:

- письменное обращение (обращение на бумажном носителе (в том числе, отправленное по факсу);
- обращение, направленное в форме электронного документа через сайт школы или по электронной почте;
- устное обращение (в ходе личного приема).

10. Письменное обращение, поступившее в школу, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

11. В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, директор школы вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. При продлении заявитель уведомляется о продлении срока рассмотрения его обращения письменно, с обоснованием необходимости продления срока.

II. Порядок рассмотрения обращений граждан

12. Письменное обращение, направленное в школу, должно содержать:

- наименование адресата: «МАОУ СОШ №28» либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, в чей адрес направляется обращение;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления или жалобы;
- личную подпись гражданина и дату.

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

13. Обращение, поступившее в школу в форме электронного документа, должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;
- адрес электронной почты, если ответ либо уведомление о переадресации обращения должны быть направлены в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ либо уведомление о переадресации обращения должны быть направлены в письменной форме;
- суть предложения, заявления или жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

14. Требовать предъявление заявителем каких-либо документов запрещено.

15. Основания для отказа в приеме обращений от граждан отсутствуют.

16. Обращение может поступить в школу одним из следующих способов:

- почтовым отправлением;
- факсимильным отправлением;
- по электронной почте;
- через сайт школы;
- лично.

17. Прием письменных обращений от граждан ведется секретарем. При приеме гражданину выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества листов принятого обращения, фамилии, имени, отчества сотрудника, принявшего обращение.

18. Заявитель может принести обращение в школу лично.

19. Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение одного дня с момента его поступления в школу.

20. Регистрация обращений осуществляется секретарем в Книге регистрации обращений граждан.

21. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1 и ведется в хронологическом порядке.

22. Обращение, поступившее в школу в форме электронного документа, подлежит регистрации в

порядке, установленном настоящим Положением.

23. Секретарь:

-при приеме заявления в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет присвоенный обращению регистрационный номер, дату регистрации, подпись. В случае если место, предназначенное для отметки, занято текстом письма, отметка может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение. Если обращение поступило с сопроводительным письмом, отметка ставится на сопроводительном письме;

- фиксирует заявление в Книге регистрации обращений граждан;

- передает заявление директору школы

24. Повторными обращениями считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по тому же вопросу повторно в течение текущего календарного года. Не считаются повторными обращения одного и того же автора по разным вопросам.

25. Многократными считаются обращения, поступившие более двух раз от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу в течение текущего календарного года. Не считаются многократными обращения одного и того же заявителя по разным вопросам.

26. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения уже имеющегося на рассмотрении обращения, приобщаются к ранее поступившему и зарегистрированному и рассматриваются одновременно.

27. Обращения граждан направляются директору школы в день регистрации.

28. Директор школы должен определить исполнителя не позднее, чем в течение 2 дней со дня регистрации заявления.

29. Секретарь передает обращение исполнителю в соответствии с резолюцией директора в течение трех дней со дня регистрации.

30. При рассмотрении обращений исполнитель:

-изучает обращение, прилагаемые к нему документы и иные материалы;

-обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

-в случае необходимости вправе запросить в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить письменные объяснения у заявителя и иных лиц;

-принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

-при необходимости для всестороннего и объективного рассмотрения обращения организует встречу с заявителем для получения устных объяснений;

-в соответствии с частью 2 статьи 9 Федерального закона от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» информирует органы прокуратуры о нарушении прав и свобод несовершеннолетних, ставших известными при рассмотрении обращений граждан;

-приобщает к делу материалы, связанные с рассмотрением обращения (объяснительные записки и т.п.);

-возвращает обращение заявителю без рассмотрения с уведомлением об основаниях принятия такого решения;

-дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

-организует согласование и подписание ответа на обращение.

31. В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

32. 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 обжалуется судебное решение;
- 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.

33. Обращение может не рассматриваться по существу, если в нем содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников школы. В данном случае гражданину, направившему обращение, письменно сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

34. В случае, если в 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 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 в школу. О данном решении гражданин, направивший обращение, информируется в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

35. 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией.

36. Запрещается преследование граждан в связи с их обращениями в школу с критикой деятельности должностных лиц школы либо в целях восстановления или защиты своих прав и законных интересов либо прав и законных интересов других лиц.

37. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с компетенцией школы, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

38. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

39. Если заявители не удовлетворены решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, или решение не было принято, заявители вправе повторно обратиться в школу. Рассмотрение повторного обращения осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации.

40. Обращение считается рассмотренным, если заявителю дан письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

41. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

42. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в обращении не содержится просьба об их возврате.

43. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия, инициалы исполнителя и номер служебного телефона.

Проект ответа готовится исполнителем в двух экземплярах (первый – для направления заявителю, второй – для хранения в деле).

44. Ответы на обращения подписывает директор школы.

45. Подписанные ответы регистрируются в Книге исходящей документации.

46. Отправку ответов заявителям, как почтовым отправлением, так и по электронной почте, осуществляет секретарь.

Отправление ответов без регистрации, а также с исправлениями, ошибками (в том числе, в реквизитах) не допускается.

48. Результатами рассмотрения обращений граждан являются:

- меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- письменный или устный ответ на поставленные в обращении или на личном приеме вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа ранее данных ему ответов и разъяснений;

- отказ в разрешении вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством.

49. При ответах на телефонные звонки сотрудники школы подробно информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Если сотрудник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

50. Сотрудник школы, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен обеспечить общение в корректной форме, внимательно относиться к вопросам и просьбам граждан.

51. Вопросы консультационного характера, поступающие на сайт школы, регистрируются секретарем в Книге регистрации обращений граждан с пометкой «Вопросы с сайта» и передаются директору для дачи поручений по исполнению. Срок ответа на вопросы с сайта составляет не более 30 дней со дня регистрации, при этом рекомендуемый срок ответа - 2 недели.

52. Ответы на вопросы с сайта могут направляться на электронный адрес, указанный гражданином.

53. Обращения в письменной форме, не содержащее фамилию и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ и в форме электронного документа, не содержащее фамилию, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме (далее - анонимные обращения) регистрируются в отдельной базе данных «Анонимные обращения» и передаются директору для поручений по исполнению.

54. Ответ на анонимные обращения не дается. Информация, указанная в анонимном обращении, может быть использована в работе, принята к сведению.

55. Обращения граждан, содержащие данные о коррупционных деяниях, регистрируются дополнительно и передаются директору школы для поручений по исполнению. При рассмотрении обращений, содержащих информацию о коррупционных деяниях необходимо руководствоваться законодательством РФ.

V. Проведение личного приема

56. При рассмотрении обращений граждан директором школы, его заместителями проводится личный прием граждан.

57. При личном приеме заявитель обязан предоставить документ, удостоверяющий его личность.

58. Устные обращения рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, а личности обращающихся известны или установлены.

59. Максимально допустимое время для личного приема гражданина не должно превышать 30 минут. Если рассмотрение устного обращения требует более 30 минут, то директор школы может предложить заявителю написать обращение письменно для рассмотрения в установленном Положением порядке.

60. При изложении в устном обращении фактов и обстоятельств, которые являются очевидными и

не требуют дополнительной проверки, ответ на устное обращение с согласия заявителя может быть дан устно. В остальных случаях, по существу поставленных в устном обращении вопросов дается письменный ответ.

61. Если в ходе личного приема гражданином подано письменное обращение, то оно регистрируется и рассматривается в порядке, установленном Положением.

VII. Хранение материалов по рассмотрению обращений граждан

62. Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения должны быть возвращены директору школы со всеми относящимися к ним материалами для централизованного учета и формирования дел. Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителя запрещается.

63. Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела.

64. Письма и материалы по устному рассмотрению обращений граждан хранятся пять лет, после чего уничтожаются.

65. По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям, жалобам граждан составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается директором школы