



УТВЕРЖДЕНО
приказом МОУ «СОШ № 38
им. В.И. Машковцева»
от 29.04.2017 №119-П

ПОЛОЖЕНИЕ

О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В МУНИЦИПАЛЬНОМ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ «СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 38 ИМЕНИ В.И. МАШКОВЦЕВА» ГОРОДА МАГНИТОГОРСКА

I. Общие положения

1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – положение) в Муниципальном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа № 38 имени В.И. Машковцева» города Магнитогорска (далее – школа) определяет единый порядок приёма, регистрации, рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан, контроля за их исполнением, организации личного приёма граждан.

2. Настоящее Положение разработано на основе:

- Конституции Российской Федерации, принятой всенародным голосованием 12.12.1993;
- Федерального закона №59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федерального закона №152-ФЗ от 27.07.2006г. «О персональных данных»;
- Закона Челябинской области №456-ЗО от 27.08.2009г. «О рассмотрении обращений граждан».

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.

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

Предложение – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности школы, класса 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 должностных лиц.

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, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

5. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

6. Заявителями являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или федеральными законами (далее – граждане) и их представители.

7. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

8. Информирование заинтересованных лиц о правилах рассмотрения обращений осуществляется через официальный сайт школы в разделе «Обращение граждан».

9. Заявитель графика работы специалистов школы с момента приема обращения имеет право по телефону или лично получить у ответственного специалиста 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.

10. Гражданин может получить консультацию (справку) по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- требований к предъявляемым документам заявителя, пришедшим на прием;
- места и графика личного приема должностными лицами школы для рассмотрения устных обращений;
- порядка и сроков рассмотрения обращений;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги по рассмотрению обращений граждан.

11. Основными требованиями при консультировании являются:

- компетентность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- корректность и внимательность к обратившемуся гражданину.

12. При обращении гражданин обязан сообщить следующую информацию:

- свои фамилию, имя и отчество гражданина, домашний адрес;
- содержание обращения;
- номер телефона.

13. 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.

14. Индивидуальный устный ответ заявителю по телефону осуществляется уполномоченными лицами. 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. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, заявителю может быть предложено обратиться в письменном виде. Письменное информирование граждан о порядке рассмотрения обращения граждан осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением.

15. Обращение может быть направлено:

- в адрес школы почтовым отправлением по почтовому адресу: 455045, Челябинская область, город Магнитогорск, улица Ворошилова, дом 11/1;
- курьером;
- на официальный сайт школы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://sch38.ru>;
- на электронную почту школы: sch38mgn@mail.ru;
- на почту в АИС «Сетевой горд. Образование»;
- доставлено гражданином лично.

16. По просьбе гражданина на копии обращения или его втором экземпляре работник, в должностные обязанности которого входит приём корреспонденции, проставляет в правой нижней части (на нижнем свободном от текста поле) лицевой стороны первой страницы обращения номер входящего документа, дата и подпись принявшего лица.

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

18. 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.

19. Обращения принимаются в приемной школы в часы работы ответственного специалиста.

II. Порядок приём и регистрация письменного обращения

20. Первичная обработка обращений, поступающих по почте и доставленных лично гражданином, осуществляется сотрудниками приемной и включает в себя: проверку правильности адресования корреспонденции, вскрытие конвертов, а также проверку наличия указанных гражданином вложений и приложений. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями. Ошибочно (не по адресу) присланные обращения возвращаются на почту невскрытыми.

21. Конверты с пометкой «лично», не вскрывая, передаются соответствующим должностным лицам школы. Обращения после прочтения должностными лицами школы в случае, если в них не содержится личной информации, а ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в приемную.

22. Обращения, прошедшие первичную обработку, передаются в приемную для регистрации.

23. Регистрация письменных обращений производится централизованно, отдельно от других документов и осуществляется в приемной в течение одного дня с момента их поступления в школу.

24. Регистрационный номер обращения формируется из порядкового номера обращения.

25. Гражданин в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

26. Обращение, направленное гражданином на сайт школы в форме электронного документа (электронное обращение), в течение рабочего дня поступает работнику приемной. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. 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.

27. Электронное обращение переводится в бумажную форму (распечатывается), и дальнейшая работа с ним ведётся как с письменным обращением.

III. Порядок рассмотрение обращения

28. Обращение, поступившее в школу, подлежит обязательному рассмотрению.

29. Гражданину может быть отказано в рассмотрении обращения в том случае, если:

- 1) обращения (заявление) поданы ненадлежащим лицом;
- 2) обращения (заявление) содержат подчистки, приписки, зачеркнутые слова и иные не оговоренные исправления, тексты написаны неразборчиво;
- 3) фамилии, имена, отчества (при наличии), адреса мест жительства написаны не полностью;

4) обращения (заявления) и документы исполнены карандашом;

5) обращения (заявление) и документы имеют серьезные повреждения, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

30. В случае, если гражданину отказано в рассмотрении обращения, ему в течение одного дня направляется уведомление об отказе в рассмотрении обращения.

31. В соответствии со статьей 5 Федерального закона гражданин на стадии рассмотрения его обращения в школе имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

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;

3) получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение 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.

32. По письменному или электронному обращению, поступившему в школу и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

1) передаче на рассмотрение соответствующему должностному лицу;

2) направлении в другие органы и организации;

3) приобщении к ранее поступившему обращению;

4) сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;

5) сообщении гражданину о прекращении переписки.

33. Обращение, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц школы, не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

34. Служба делопроизводства после регистрации в тот же день направляет для рассмотрения обращения руководителю Рособнадзора либо уполномоченному лицу Рособнадзора с проектами указаний по исполнению.

35. В целях сохранности подлинников обращений запрещается делать на них какие-либо пометки.

36. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, может направлять запросы в другие организации не определённые в указании по исполнению для подготовки содержательного ответа на все поставленные вопросы в обращении.

IV. Порядок рассмотрения отдельных обращений

37. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся. 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.

38. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

39. Школа при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

40. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём в течение одного дня со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

41. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель школы либо уполномоченное на то лицо 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. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

42. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

43. 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 государственный орган или соответствующему должностному лицу.

V. Подготовка ответа на обращение и направление ответа гражданину

44. Работник школы, ответственный за рассмотрение обращения, изучает обращение и материалы к нему, в том числе в целях установления обоснованности доводов гражданина и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и при необходимости осуществляет подготовку запроса в соответствующий орган или организацию в целях получения необходимой информации.

45. Работник школы, ответственный за рассмотрение обращения, проверяет оформление почтового адреса в обращении.

46. При обнаружении в обращении неполного, неясного, сокращённого адреса работник школы, ответственный за рассмотрение обращения, вправе подготовить письменное предложение руководству школы о снятии с контроля такого обращения.

47. Если для подготовки ответа на обращение необходимо получение дополнительных материалов, направление запроса, проведение проверки срок рассмотрения обращения может быть продлён не более чем на 30 дней, с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение. При этом работник школы, ответственный за рассмотрение обращения, должно обратиться к руководителю школы с письменной мотивированной просьбой о продлении рассмотрения такого обращения.

48. Обращение считается исполненным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

49. Ответ на обращение должен быть аргументированным, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, разъяснение всех затронутых в нём вопросов, а если в удовлетворении обращения отказано - содержать

разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), в который может быть направлено обращение.

50. При повторном письменном обращении дополнительное его рассмотрение проводится работником школы, ответственным за рассмотрение обращения, в случаях выявления новых обстоятельств и (или) изменения нормативных правовых актов.

51. Если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, работник школы, ответственный за рассмотрение обращения, вправе подготовить предложение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

52. В случае принятия руководителем школы о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу, в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу.

53. Если из другого государственного органа или организации поступило обращение от гражданина, с которым в школе прекращена переписка, то такое обращение рассматривается школой в порядке, установленном настоящим положением.

54. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение рассматривается школой в порядке, установленном настоящим положением.

55. Ответ гражданину оформляется на бланке с угловым штампом в установленном в школе порядке делопроизводства.

56. При адресовании ответа указывается фамилия в дательном падеже и инициалы автора обращения (получателя), затем - почтовый адрес (если он известен).

57. На почтовых отправлениях (конвертах) адрес адресата пишется в правой нижней части почтового отправления, а адрес отправителя - в левой верхней части. Адрес пишется чётко и без исправлений, в нём не должно быть знаков, не относящихся к адресу, и сокращённых названий.

58. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого гражданина, указанного в обращении (если в обращении не оговорен конкретный гражданин) или на адрес гражданина, указанного на конверте, в отдельных случаях - каждому из граждан, подписавших обращение.

59. Ответ оформляется с указанием должности лица, подписавшего ответ, имени, отчества, фамилии исполнителя и номера его телефона.

60. Ответы на обращения подписываются руководителем (заместителем руководителя) школы в соответствии с их компетенцией.

61. Ответ на обращение, поступившее в школу по почте, направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

62. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

63. При поступлении на рассмотрение в школу обращения из органов государственной власти при необходимости в соответствующий орган государственной власти направляется информация о результатах рассмотрения обращения.

IV. Сроки рассмотрения обращений граждан

64. Письменное обращение, поступившее в школу, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

65. Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

66. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы и иным должностным лицам для получения документов и материалов по обращению руководитель школы либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

V. Личный приём граждан

67. Личный приём граждан осуществляется должностными лицами школы (руководителем школы и его заместителями) в соответствии с графиком приёма граждан, опубликованным на сайте школы.

68. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах вывешивается в доступном месте на стенде и размещается на сайте школы.

69. Приём граждан руководством школы осуществляется, как правило, после рассмотрения вопроса специалистами, в сфере ведения которых находится интересующий гражданина вопрос.

70. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

71. При личном приёме граждан заполняется карточка личного приёма гражданина.

72. Во время личного приёма гражданин может сделать устное обращение либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

73. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма гражданина. 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

приёма, о чём делается запись в карточке личного приёма гражданина. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

74. Если в ходе личного приёма выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию школы, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

75. В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чём делается соответствующая запись в карточке личного приёма гражданина.

76. В службу делопроизводства не позднее следующего рабочего дня передаётся заполненная карточка личного приёма гражданина, письменное обращение, принятое в ходе личного приёма должностным лицом школы, ведущим приём, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим положением.

VI. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

77. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

78. Контроль за соблюдением должностными лицами порядка рассмотрения обращений осуществляется работниками приемной и включает в себя:

- 1) постановку поручений по рассмотрению обращений на контроль;
- 2) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

3) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

4) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;

5) продление срока исполнения;

6) снятие обращений с контроля.

79. Обращение снимается с контроля после направления ответа гражданину с результатами рассмотрения его обращения.

80. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется должностными лицами, ответственными за их рассмотрение.

VI. Заключительные положения

81. Изменения в данное положение вносятся по решению директора школы соответствующим приказом. Ходатайствовать об изменении данного положения имеют право заместители директора, педагогический совет или общешкольный родительский комитет.

82. С данным положением педагоги и руководящие работники школы знакомятся под роспись (или на собрании трудового коллектива, или путем размещения положения на информационный стенд в учительской). Другие лица могут ознакомиться с настоящим положением на сайте школы.