

ПРИНЯТО:

На общем собрании трудового коллектива
муниципального общеобразовательного
автономного учреждения «Средняя
общеобразовательная школа №62»
протокол № 1 от 1 апреля 2021г.

УТВЕРЖДЕНО:

Директор МОАУ «СОШ №62»
_____ Н.Н. Лобанец
приказ № 01/09-76
от 01.04.2021г.

СОГЛАСОВАНО:

Председатель ПК
_____ О.В. Старкова
протокол № 7 от 01.04.2021г.

П О Л О Ж Е Н И Е
о порядке рассмотрения обращений граждан в
муниципальное общеобразовательное автономное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа №62»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное общеобразовательное автономное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №62» (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2013 № 243-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в действующей редакции от 27.12.2018).
- 1.2. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан в муниципальное общеобразовательное автономное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №62» (далее – Учреждение), а именно порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан.
- 1.3. Граждане, как правило, родители (законные представители) обучающихся, имеют право обращаться лично, а также направлять в Учреждение коллективные обращения. Обращения могут направляться по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.
- 1.4. Для реализации целей Положения используются следующие основные термины:

Обращение гражданина (далее – Обращение), направленное в Учреждение – это письменное предложение, заявление и жалоба, а также устное обращение гражданина;

Предложение – пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности Учреждения, совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих ее деятельность;

Заявление – просьба гражданина о предоставлении какой-либо информации или документа, содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных актов, недостатках в работе Учреждения, либо критика должностных лиц;

Жалоба – претензия гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, вследствие нарушения работниками Учреждения требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.

2. Требования к обращению

- 2.1. Письменное Обращение гражданина должно содержать наименование Учреждения, фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации Обращения, дату и личную подпись.

В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к письменному Обращению документы и материалы либо их копии.

- 2.2. В Обращении, составленном в форме электронного документа,

гражданин должен указать: свои фамилию, имя, отчество; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. К Обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме, а также он может направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

2.3. В коллективном Обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива, и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива с указанием конкретного адреса (почтового или электронного), по которому следует направить ответ.

2.4. Ответ на Обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

- если в Обращении не указана фамилия гражданина, направившего Обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст Обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, о чем гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации;
- если в Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи; в связи с этим гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
- если в Обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем; данное Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- если в письменном Обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее неоднократно давались ответы по существу, и при этом в Обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства; гражданину сообщается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.

2.5. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 2.1. - 2.3. настоящего Положения, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

2.6. Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

3. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение.

3.2. После изучения Обращения, проверки личных данных заявителя Обращение регистрируется работником Учреждения, ответственным за работу с Обращениями граждан, в журнале обращений граждан

(приложение 1).

- 3.3. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) Обращений граждан осуществляется руководителем Учреждения, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения Обращения.
- 3.4. Срок рассмотрения Обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения гражданин уведомляется официально.
- 3.5. Рассмотрение Обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций производится безотлагательно.
- 3.6. Исполнитель, назначенный руководителем, готовит проект ответа на Обращение и представляет его в установленные сроки руководителю на утверждение.
- 3.7. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству Российской Федерации и принятым в обществе этическим нормам.
- 3.8. Если для рассмотрения Обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения Обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.
- 3.9. Запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой – заявителю Обращения, третий остается в Учреждении.
- 3.10. При получении проекта ответа на Обращение руководитель проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству.

При согласии с представленным проектом ответа руководитель передает его для направления заявителю. В случае несогласия руководитель возвращает исполнителю проект на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

- 3.11. Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности.

Ответы на Обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в них вопросах, а если в удовлетворении Обращения заявителю отказано – содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

- 3.12. При оформлении ответа на Обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.
- 3.13. При поступлении в Учреждение письменного Обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 ст. 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации Обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на котором размещен ответ, поставленный в Обращении, при этом Обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.
- 3.14. Если содержание Обращения гражданина затрагивает интересы неопределенного круга лиц, возможно размещение ответа на подобное Обращение на официальном сайте Учреждения.

4. Организация личного приема граждан. Порядок рассмотрения устных обращений

- 4.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции Учреждения, сокращения количества письменных Обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.
- 4.2. Как правило, прием граждан осуществляется руководителем Учреждения. При необходимости руководитель может для решения вопроса пригласить своих заместителей, учителей или других работников Учреждения.
- 4.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт Учреждения.
- 4.4. При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.
- 4.5. Содержание устного Обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение 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 приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в Обращении вопросов.
- 4.6. Устные Обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и

установлены. На устные Обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

- 4.7. Информация об устных Обращениях может быть включена в журнал обращений.

5. Ответственность за нарушение законодательства об Обращениях граждан

- 5.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на руководителя Учреждения.
- 5.2. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение Обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных возлагается на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.п.) не снимает с руководителя Учреждения ответственности за своевременное и качественное рассмотрение Обращений граждан.
- 5.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении Обращений граждан, нарушение сроков или порядка их рассмотрения, принятие заведомо необоснованного, незаконного решения, преследование граждан за критик, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об Обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Форма журнала обращений граждан

№№ п\п	Дата поступления обращения	Ф.И.О. гражданина, родителя (законного представителя)	Ф.И.О. учащегося	Адрес места жительства гражданина, родителя (законного представителя)	Краткое содержание обращения	должность, Ф.И.О. исполнителя	информация об исполнении (принятое решение)
1	2	3	4	5	6	7	8

Форма карточки личного приема гражданина

КАРТОЧКА личного приема гражданина

Сведения о заявителе:

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(почтовый адрес места жительства гражданина)

Прием осуществлял:

(должность, фамилия, инициалы)

Краткое содержание устного обращения гражданина:

Результаты устного приема: Дано устное разъяснение:

Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение в:

(должность лица, производившего личный прием)

(подпись)

(фамилия и инициалы)

дата приема: « _____ » _____ 20

регистрационный № _____