

Принято
на заседании педагогического
совета школы
протокол № 1 от 29.08.2013г



Утверждаю
Директор МОУ «СОШ № 73»
И.М. Еремина
Пр. № 288 от 30.08.2013г

ПОЛОЖЕНИЕ о работе с жалобами и обращениями граждан Муниципального общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 73»

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке работы с жалобами и обращениями граждан МОУ «Средняя общеобразовательная школа № 73» (далее-Школа) разработано в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства, контроля за исполнением, по обращению граждан.

1.2. Для целей настоящего положения используются следующие термины:

- **обращение граждан** (далее обращение) – направленные должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

- **предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных актов, деятельности образовательного учреждения, развитию общественных отношений, развитию социально-экономических и иных сфер деятельности образовательного учреждения и общества;

- **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, недостатков в работе образовательного учреждения, либо критика деятельности образовательного учреждения и должностных лиц;

- **жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав и свобод или законных интересов либо свобод, прав или законных интересов других лиц.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в образовательное учреждение осуществляется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», настоящим Положением.

1.4. Рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении Школы (исполнение законодательства в сфере образования Российской Федерации Школой).

1.5. Регистрация письменных и устных обращений граждан (в том числе обращений, поступивших в ходе личного приема) осуществляется секретарем Школы.

1.6. Рассмотрение письменных и устных обращений граждан (в том числе обращений, поступивших в ходе личного приема) осуществляется руководителем Школы, заместителем руководителя.

1.7. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Школу.

2. Требования к письменному обращению граждан

2.1. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

- наименование Школы;
- фамилию, имя, отчество и должность соответствующего должностного лица, которому направлено сообщение;
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения;
- изложение существа обращения;
- личная подпись и дата.

2.2. К обращениям могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или копии. Граждане вправе обратиться с просьбой направить ответ на имя уполномоченного им лица.

2.3. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать:

- наименование Школы;
- фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано;
- изложение существа обращения;
- фамилию, имя, отчество обращающегося;
- почтовый адрес заявителя (место жительства);
- контактный телефон.

2.4. Обращение не рассматривается по существу, если:

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- в обращении не указаны фамилия обратившего и почтовый адрес для ответа;
- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения дела;

- текст письменного обращения не поддается чтению.

2.5. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.

2.6. Сотрудники Школы, работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, 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.

3. Административные процедуры при рассмотрении обращения граждан

3.1. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и учет, первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение руководителю Школы;
- личный прием граждан;
- постановка обращений граждан на контроль;
- продление срока рассмотрения обращения граждан;
- оформление ответа на обращение граждан; предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного сообщения;
- порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращения граждан.

3.2. Порядок учета, приема и первичной обработки письменных обращений граждан:

3.2.1. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное (письменное) обращение гражданина в Школу или поступление обращения гражданина с сопроводительными документами из других государственных и муниципальных органов для рассмотрения.

3.2.2. Все поступающие в Школу письменные обращения граждан независимо от способа их доставки, передачи или создания, подлежат централизованной регистрации у секретаря.

3.2.3. Регистрации не подлежат письма, адресованные должностным лицам с надписью «лично». Письма граждан с надписью «лично» после прочтения адресатами в случае, если в них не содержится личной информации, а ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию секретарю.

3.2.4. При приеме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресования, оформления и доставки, целостности упаковки, наличие указанных вложений.

3.2.5. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту невскрытыми.

3.2.6. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа.

3.3. Регистрация и аннотирование поступивших обращений.

3.3.1. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Школу.

3.3.2. Письменные обращения граждан, полученные во время личного приема должностными лицами Школы, должны быть переданы секретарю не позднее следующего рабочего дня.

3.3.3. На поступившие обращения (в правом нижнем углу первой страницы письма) проставляется регистрационный штамп с указанием номера, даты регистрации,

3.3.4. Регистрация обращений граждан производится в журнале установленной формы (может устанавливаться как база данных в электронном виде).

3.3.5. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленным Федеральным законом и настоящим Положением.

3.3.6. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, оно не подлежит направлению на рассмотрение.

3.4. Направления обращения на рассмотрение.

3.4.1. Зарегистрированные у секретаря обращения граждан передаются руководителю Школы. После рассмотрения руководителем Школы и внесения резолюций обращения граждан передаются на исполнение.

3.4.2. В целях сохранности подлинников обращений граждан запрещается делать на них какие-либо пометки. При письмах-запросах следует направлять ксерокопии этих обращений.

3.4.3. Конверты к письмам граждан сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя, или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения письма, а также в других необходимых случаях.

3.4.4. Должностные лица вправе рассматривать обращение в порядке подчиненности.

3.4.5. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения.

3.4.7. Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения.

3.4.8. В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции Школы, обращение в течение семи дней пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением об этом обратившегося гражданина.

Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

3.5. Сроки исполнения письменных обращений граждан.

3.5.1. Сроки исполнения обращений граждан исчисляются со дня их поступления и регистрации в Школе, за исключением обращений, поступивших из вышестоящих органов государственной власти с указанием в сопроводительном письме сроков исполнения.

3.5.2. Установлены следующие сроки исполнения обращения граждан:

- обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, - до 7 дней;

- обращения граждан, по которым необходимо получение дополнительных материалов, направление запросов, проведение проверок или разрешения вопроса по существу – до 30 дней с возможным продлением срока исполнения и обязательным промежуточным ответом автору обращения.

3.5.3. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена непосредственно на исполнителя.

3.6. Рассмотрение обращений в Школе.

3.6.1. При рассмотрении обращения, исполнитель готовит проект письма и согласовывает с руководителем Школы, после согласования печатает ответ заявителю на бланке установленной формы.

При исполнении письма должны быть следующие реквизиты:

- точный адрес заявителя,
- текст письма;
- телефон для справок.

3.6.2. Контроль за исполнением, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений в вышестоящую организацию) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее чем, за 7 дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить исполнителю все материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.6.3. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

3.6.4. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы, указав сроки исполнения предоставления ответов в Школу.

3.6.5. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется проведение проверки в соответствии с компетенцией Школы, руководитель на основании представления исполнителя назначает проверку и при

необходимости продлевает срок исполнения. Исполнитель уведомляет об этом гражданина, направившего обращение.

3.6.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию Школы, направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.6.7. Если в обращениях граждан, наряду с вопросами, относящимися к компетенции Школы, содержатся сведения о подготавливаемом, совершенном или совершаемом противоправном деянии, а также лице его подготавливающим, совершаемом или совершившем, копии таких обращений подлежат направлению в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

3.6.8. Если в письменном обращении гражданина содержится нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни и здоровью должностных лиц Школы, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, и гражданину, направившему обращение, исполнителем сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.6.9. При рассмотрении обращения не допускается разглашения содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.6.10. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, региональные нормативные документы, с разъяснением всех затронутых в них вопросов.

Ответы, составленные на основании нормативно-правовых актов, обязательно должны содержать тщательно проверенные ссылки на них (разновидность документа, автор, дата, номер и наименование).

3.7. Оформление, отправка ответов и формирование дел по обращениям граждан.

3.7.1. Ответы на обращения граждан дает руководитель Школы и заместитель руководителя в пределах своей компетенции.

3.7.2. Ответ заявителю дается в письменной и устной форме. Письменный ответ оформляется на бланках образовательного учреждения в соответствии с установленными правилами.

3.7.3. При адресовании ответа указывается фамилия в дательном падеже и инициалы автора обращения, почтовый адрес.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя первого лица, указанного в обращении (или на адрес лица, указанного на конверте), в отдельных случаях каждому из лиц, подписавших обращение.

3.7.4. Ответы авторам обращений оформляются с указанием должности лица, подписавшего ответ, имени, отчества, фамилии исполнителя и номера его телефона.

3.7.5. Регистрация ответов, подписанных руководителем образовательного учреждения, осуществляется секретарем.

3.7.6. Ответы на письменные обращения, поступившие в образовательное учреждение, в том числе по информационным системам общего пользования, направляются по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении.

Отправка ответов на обращения граждан по электронной почте или по факсу допускается при последующей их отправке по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении.

3.7.7. Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на секретаря.

4. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращения граждан

4.1. Контроль за полнотой и качеством исполнения функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение заявителей, содержащих жалобы на решения, действия, (бездействие) должностных лиц.

4.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные в разделе 3 настоящего положения.

4.3. В целом система контроля направлена на обеспечение своевременного и качественного рассмотрения поступивших обращений граждан.

Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие рассмотрения.

4.4. Контроль за рассмотрением поступившего обращения гражданина начинается с момента его регистрации в Школе и заканчивается при регистрации и отправления окончательного ответа его автору.

4.5. Контроль за своевременным рассмотрением устных обращений граждан, изложенных на личном приеме руководителя, осуществляется в том же порядке, что и контроль за своевременным рассмотрением письменных обращений.

4.6. Обращения граждан снимаются с контроля после рассмотрения их по существу, когда по ним приняты все необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству РФ.

Обращения граждан, на которые даны промежуточные ответы, не снимаются с контроля до направления по результатам их рассмотрения окончательного ответа заявителю.

4.7. Датой снятия обращения с контроля является дата регистрации и отправки окончательного ответа заявителю.

5. Результат исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

5.1. Результатом исполнения функции по рассмотрению письменного обращения граждан является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

5.2. Результатом исполнения функции по рассмотрению устного обращения граждан в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.