Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа № 23 г.Новотроицка Оренбургской области»

ОБСУЖДЕНО
на педагогическим советом
Протокол № 1
от «27» августа 2021г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор МОАУ «СОШ № 23
г. Новотроицка Оренбургской области»
_____ Л.А.Спигина
Приказ № 198 от «03» сентября 2021г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращения граждан

1. **Общие положения**.

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2013 №273 –ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российск4ой Федерации»

1.2. Положение определяет порядок рассмотрения обращения граждан, а именно, порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращения граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в муниципальном общеобразовательном автономном учреждении «Средняя общеобразовательная школа № 23 г.Новотроицка Оренбургской области»(далее МОАУ «СОШ № 23 г.Новотроицка»)

1.3. Граждане, как правило, родители (законные представители) обучающихся, имеют право обращаться лично, а так же направлять в школу коллективные сообщения. Обращения могут направляться по почте, электронной почте и иными информационными системами общего пользования.

1.4. Для реализации целей положения используются следующие основные термины:

- Обращении граждан (далее обращение), направленное в школу, это письменное предложение, заявление и жалоба, а так же устное обращение гражданина;
- Предложение – пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности школы, совершенствованию локальных нормативных актов в пределах компетенции общественности, 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 школы, либо критика должностных лиц;
- Жалоба- просьба гражданина о восстановлении или защите свобод или законных интересов других лиц, вследствие нарушения работниками требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.

2.Организация делопроизводства.

2.1. Организация работы с письмами и устными обращениями граждан должна обеспечить необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

2.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям возлагается на руководителя образовательного учреждения.

2.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется секретарём образовательного учреждения.
2.4. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется руководителем образовательного учреждения.
2.5. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками образовательного учреждения.

3. Приём и регистрация писем граждан.

3.1. Все поступающие в образовательное учреждение обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления секретарем образовательного учреждения в соответствии с должностными обязанностями.
3.2.Поступающие обращения с копиями документов (например, копия аттестата, диплома, трудовых книжек и др.) прикрепляются к тесту обращения. Полученные подлинники документов, ценные бумаги возвращаются гражданам по акту.
3.3 Обращение граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их размещением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.
3.4. Поступившие письма граждан регистрируются секретарем образовательного учреждения в журнале учета. Регистрационный (входящий) номер письма состоит из порядкового номера и даты поступившего обращения в пределах календарного года. Если заявитель прислал несколько заявлений и обращений, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой номер и дата, в графе «примечание» указывается откуда письмо поступило. Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.
3.5. После регистрации обращения направляются директору МОАУ «СОШ № 23 г.Новотроицка Оренбургской области»

4. Требования к обращению.

4.1. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование школы, фамилию, 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.
4.2.В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указывать: 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. Также он может направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

4.3. 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.

4.4. 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, об этом 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, 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, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией; если в письменном виде в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ 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.

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

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

5. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений

5.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течении трех дней с момента поступления в МОАУ «СОШ 23 г.Новотроицка»

5.2.После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется работником МОАУ «СОШ № 23 г.Новотроицка», ответственным за работу с обращениями граждан в журнале обращений граждан.

5.3. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется руководителем МОАУ «СОШ № 23 г.Новотроицка», который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения граждан.

5.4.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.

5.5. Обращения, не требующие специального изучения или проверки, рассматриваются в срок 15 дней.

5.6. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных и иных чрезвычайных ситуаций, производятся безотлагательно.

5.7. Исполнитель, назначенный руководителем, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки руководителю на утверждение.

5.8. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

5.9. 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 течении 15 дней предоставить документы и материалы, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую государством и федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.10. Запрос составляется в трех экземплярах: направляется предупредительный, один для установления причин и устранения невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

5.11. 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. Если не согласен, возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

5.12. Если ответ по существу поставленного обращения вопроса в силу каких либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

5.13. 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 нем вопросов, 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.

5.14. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя, отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

6. Организация личного приема граждан. Порядок рассмотрения устных обращений.

6.1 Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции МОАУ «СОШ № 23 г.Новотроицка», сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

6.2.Прием граждан осуществляется руководителем МОАУ «СОШ № 23 г.Новотроицка». При необходимости руководитель может для решения вопроса пригласить своих заместителей, преподавателей или других работников школы.

6.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема дней и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт.

6.4. При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

6.5. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.6. 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, известны и установлены. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

6.7. Информация об устных обращениях может быть включена в журнал обращений.

7. Обращения и анализ письменных и устных обращений граждан.

7.1. Директор образовательного учреждения или по его поручению другие должностные лица должны систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан и содержащиеся в них практические замечания. Цель: своевременное выявление и устранение причины, порождающей нарушение прав заявителей, защита интересов граждан в соответствии с законодательством, а также совершенствование

организационной к управленческой деятельности в системе образования данной территории.

7.2. Обобщение обращений можно осуществлять по следующей примерной классификации: по адресу обращений (в том числе поступающих из вышестоящих организаций и др.): по типам и видам образовательных учреждений; сколько получено и рассмотрено коллективных, индивидуальных, анонимных обращений, по направлениям работы (по классификатору тем). Проводиться количественный и качественный анализ всех поступивших обращений с характеристикой фактов, изложенных заявителями и указанием результатов: в частности, какие факты подтвердились полностью или частично . По результатам анализа представляется информация с конкретными рекомендациями по совершенствованию работы в данном вопросе. Материалы оформляются в виде обобщенных сведений, таблиц и аналитических справок.

7.3. Аналитическая информация по итогам работы с обращениями граждан подготавливается за календарный год.

8. Формирование и хранение дел по письменным и устным обращениям граждан.

8.1. Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения должны быть возвращены секретарю со всеми относящимися к ним материалами для централизованного учета и формирование дел. Формирование и хранение дел у исполнителя запрещается.

8.2.Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в соответствии с номенклатурой дел.

8.3. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителю на доработку.

8.4. Письма и материалы по устному обращению и рассмотрению граждан хранятся год, потом уничтожаются.

8.5. По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об уничтожении, который подписывается комиссией и утверждается директором.

9. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан.

9.1.Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на руководителя МОАУ «СОШ № 23 г.Новотроицка»

9.2. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается непосредственно на исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь,

отпуск, командировка и т.д.) не снимает с руководителя ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

9.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращения граждан: нарушение сроков или порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения ; преследование граждан за критику, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без согласия), а также другие нарушения законодательства об обращении граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10. Заключительные положения.

10.1 Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом школы и вводится в действие в установленном порядке.

10.2.Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращения граждан.

X

Л.А.Спигина

директор МОАУ "СОШ № 23 г.Новотроицка