

**Администрация Кстовского муниципального округа Нижегородской области
Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
«Средняя школа № 8 с углубленным изучением отдельных предметов»
(МАОУ СШ № 8)**

607657, Нижегородская область г. Кстово ул. Парковая д.9а

тел/факс: 3-85-44 E-mail: s8_kst@mail.52gov.ru

ОКПО 39255213 ОГРН 1025201995610 ИНН/КПП 5250009904/525001001

Рассмотрено
педагогическим советом
МАОУ СШ № 8
Протокол № 1
от 30.08.2023 г.

Утверждено
приказом МАОУ СШ № 8
от 30.08.2023 г. № 496 С

Принято с учетом мнения
Совета обучающихся
Протокол №1
от 29.08.2023 г.

Принято с учетом мнения
Совета родителей
(законных представителей)
несовершеннолетних обучающихся
Протокол № 1
от 29.08.2023 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в МАОУ СШ № 8

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МАОУ СШ № 8 (далее Положение) определяет порядок работы должностных лиц МАОУ СШ № 8 по организации приема, регистрации, учету и рассмотрению сообщений, содержащих информацию о фактах неисполнения должностных обязанностей работниками МАОУ СШ № 8 или превышения полномочий со стороны работников, а также нарушений коррупционной направленности, необоснованных запретов, ограничений, и иных нарушений федерального, регионального законодательства, Устава Гимназии, локальных нормативных актов

1.2. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями на 27 декабря 2018 года).

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

1.3. 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 государственных органов, должностных лиц, общественных лиц и общественных организаций.

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.

Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам.

Анонимными считаются письма граждан без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте их жительства, работы или учебы. По таким обращениям ответ не дается.

1.4. Настоящее Положение исполняется административными работниками МАОУ СШ № 8, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

1.5. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции образовательного учреждения, гражданину дается рекомендация обратиться в орган, курирующий данный вопрос или, при возможности, решение вопроса может осуществляться МАОУ СШ № 8 во взаимодействии с органами исполнительной власти (организациями, учреждениями), к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

2. Организация делопроизводства

2.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора школы.

2.2. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется секретарем-делопроизводителем.

2.3. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором школы.

2.4. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками школы.

3. Прием и регистрация писем граждан

3.1. Все поступающие в школу обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления секретарем-делопроизводителем в соответствии с должностными обязанностями.

3.2. Поступающие обращения с копиями документов (например, копиями аттестатов, дипломов, трудовых книжек и др.) прикрепляются к тексту обращения. Полученные подлинники документов, ценные бумаги возвращаются гражданам по акту.

3.3. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

3.4. Поступившие письма граждан регистрируются секретарем-делопроизводителем в журнале учета обращений граждан.

Регистрационные данные проставляются на лицевой стороне первого листа с указанием регистрационного номера и даты регистрации.

Регистрационный (входящий) номер письма состоит из порядкового номера поступившего обращения в пределах календарного года.

Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер.

Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

3.5. После регистрации обращения направляются директору школы для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

4. Рассмотрение письменных обращений граждан

4.1 Директор школы:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – и с участием гражданина, направившего обращение;
- выносит резолюцию, в которой определяет Ф.И.О., должности исполнителей поручения по рассмотрению обращения, срок исполнения поручения;

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у должностных лиц и педагогов школы, а при необходимости - в других органах и у других предприятий и организаций города, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

- дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или другие предприятия и организации города в соответствии с их компетенцией.

4.2. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днём окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

В отдельных случаях срок рассмотрения письма может быть продлен, но не более чем на 30 дней, о чем исполнитель уведомляет заявителя.

Не допускается направление писем граждан на рассмотрение работникам, действия которых обжалуются.

На письменные обращения без указания фамилии гражданина, направившего обращение, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, ответ не дается. Письма, некорректные по форме, подбираются в специальную папку и не рассматриваются.

4.3. Ответы на обращения граждан, присланные на имя директора школы, готовятся на бланке учреждения за подписью директора школы и регистрируются в журнале.

При составлении ответа о результатах рассмотрения письма должны соблюдаться следующие требования:

- кратко изложить, какая работа была проведена для проверки фактов, изложенных в обращении;

- если в письме заявителя содержится несколько вопросов, то ответ надо дать отдельно по каждому рассмотренному вопросу;

- сообщить, подтвердились ли факты, изложенные в письме, какие меры приняты по результатам проверки.

4.4 Если заявителю дан ответ в устной форме, то в материалах, приложенных к обращению, должно быть это указано. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса.

5. Контроль за работой письменных обращений граждан

5.1. Порядок постановки писем на контроль определяют директор и непосредственно - исполнитель(и). Письма граждан, переправленные в другие организации или учреждения и требующие сообщения результатов их рассмотрения, ставятся на контроль.

5.2. Письма граждан, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в журнале учета обращений граждан. Обращения граждан, которым даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

5.3. Организация контроля: ход и сроки исполнения обращений граждан в журнале учета обращений фиксируются секретарем-делопроизводителем.

5.4. Сроки исполнения писем граждан, по которым необходима подготовка ответов в вышестоящие органы, продлеваются только после согласования с ними. О продлении срока сообщается заявителю.

Изменение срока исполнения производится заблаговременно лицом, установившим тот срок, при наличии объективных причин, изложенных в соответствующей записке.

Изменение срока указывается на документе, а также изменения вносятся в журнал учета обращений граждан.

5.5. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению обращений. Решение о снятии с контроля обращений принимает директор школы.

Письма граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны ответы заявителям.

5.6. Ответы в вышестоящие организации, редакции газет и журналов подписываются директором, в его отсутствие – его заместителем.

6. Прием и рассмотрение устных обращений граждан

6.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции МАОУ СШ № 8, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

6.2. Прием граждан в МАОУ СШ № 8 может осуществляться как по предварительной записи, так и без нее. В отсутствие директора школы прием осуществляют его заместители.

При необходимости директор может для решения вопроса пригласить своих заместителей, педагогов или других работников МАОУ СШ № 8.

6.3. При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность. Прием посетителей регистрируется в журнале приема гражданина.

6.4. 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 журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. По результатам приема (при необходимости) все документы передаются секретарю-делопроизводителю, которая переносит резолюции в журнал учета обращений граждан, а из документов, представленных заявителем, формируется дело. Дальнейшая работа и контроль за своевременным исполнением принятых решений по устным обращениям осуществляется в порядке, установленном для писем граждан.

6.5. При рассмотрении обращения должностным лицом гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 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;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6.6. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности МАОУ СШ № 8 или должностного лица, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

6.7. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов

7. Формирование и хранение дел по письмам и устным обращениям граждан

7.1. Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения должны быть возвращены секретарю-делопроизводителю со всеми относящимися к ним материалами для централизованного учета и формирования дел.

Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителя запрещается.

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

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

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

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