

ПРИНЯТ
Общим собранием
работников МБОУ «Средняя
школа № 3»
протокол от «29» августа 2018 г. № 5

УТВЕРЖДЕН
приказом МБОУ
«Средняя школа № 3»
от «29» августа 2018 № 297-п



**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан
Муниципального бюджетного
общеобразовательного учреждения
«Средняя школа № 3»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Средняя школа № 3» (далее - Положение) определяет порядок рассмотрения обращений граждан в Муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Средняя школа № 3» (далее – Школа), в т.ч. правила регистрации, рассмотрения обращения и контроля за соблюдением их рассмотрения, их исполнения, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.3. Школа в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в Школу в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

1.4. Положение распространяется на все обращения граждан, поступившие в Школу за исключением обращений, которые, в соответствии с ч. 2 ст. 1 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными законодательными актами.

1.5. Во всем, что не предусмотрено настоящим Положением, должностные лица Школы руководствуются Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации».

1.6. Для реализации целей положения используются следующие основные термины:

Должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции директора либо иное лицо, выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Школе.

Обращение гражданина (далее обращение), направленное в Школу (или лично должностному лицу Школы) индивидуальное или коллективное в письменной форме, в том числе в электронной форме, заявление и жалоба, а также устное обращение гражданина или объединения граждан;

Устное обращение – обращение при личном приеме должностными лицами Школы.

Предложение - пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности школы, 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 Школы, либо критика должностных лиц;

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

1.7. Местонахождение Школы: 606036, Россия, Нижегородская область, город Дзержинск, улица Советская, дом 9б
Контактный телефон: 8(8313)22-23-25.

Адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет): dzer03@yandex.ru

Сведения о местонахождении Школы, почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок размещены на официальном сайте Школы, а также на информационных стендах по адресу нахождения Школы.

2. Порядок работы с обращениями граждан и организаций

2.1. Порядок регистрации обращений

2.1.1. Обращение, а также документы, связанные с его рассмотрением, принимаются должностным лицом, ответственным за прием обращений граждан, назначаемым приказом директора.

При поступлении письменного обращения в Школу должностное лицо (далее - должностное лицо, ответственное за прием обращений):

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;
- проверяет содержание прилагаемых документов в соответствии с их перечнем, приведенным в обращении, в случае отсутствия письменных вложений либо обнаружена недостача упомянутых автором или описью документов, составляет акт (Приложение 1);
- при приеме письменного обращения непосредственно от заявителя по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у заявителя) отметку о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение;
- при приеме обращения в форме электронного документа распечатывает его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений, согласно Федеральному закону от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения

обращений граждан Российской Федерации".

2.1.2. Все поступающие в Школу обращения граждан (кроме устных) подлежат обязательной регистрации в специальном журнале. На подлиннике обращения или на сопроводительном письме к нему на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу проставляется отметка с указанием регистрационного номера и даты регистрации. В случае если место, предназначенное для отметки, занято текстом, отметка может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.1.3. Обращение заявителя (с материалами к обращению) направляется директору Школы (далее - директор) в день регистрации или на следующий рабочий день.

2.2. Требования к оформлению обращений

2.2.1. Обращение, поступившее в Школу в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением.

2.2.2. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование Школы, либо фамилию, имя, отчество директора, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или 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.

2.2.3. Обращение гражданина, поступившее в Школу в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления, жалобы. 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.

2.3. Рассмотрение обращений

2.3.1. Срок рассмотрения обращений граждан - не более 30 дней со дня регистрации.

Директор вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.3.2. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Федерации" в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, директор 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.

2.3.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Школы, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.3.4. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.3.5. 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, директор 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 в Школу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.3.6. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции Школы, содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.3.7. По каждому обращению, поступившему на исполнение в Школу, в течение трех дней должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения, должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии к рассмотрению обращения по вопросам, входящим в компетенцию Школы;
- о направлении по принадлежности в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, если затронутые вопросы не относятся к ведению Школы, с извещением об этом автора обращения;
- об оставлении обращения без ответа при наличии оснований, установленных пунктом 2.3.5 настоящего Положения, с извещением об этом автора обращения.

2.3.8. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа заявителю, визирует проект и согласовывает его в установленном порядке.

Ответ на обращение оформляется на бланке Школы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Школе и подписывается директором либо уполномоченным должностным лицом.

2.3.9. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера.

Если письменный ответ не направляется, отметка об этом также вносится в журнал.

2.3.10. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

2.3.11. Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

2.3.12. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке Школы, должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации и Нижегородской области, муниципальные правовые акты, с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа

(должностного лица), которому может быть направлена жалоба.

2.3.13. Документы, связанные с рассмотрением обращений граждан хранятся отдельно.

2.4. Порядок хранения рассмотренных обращений

2.4.1. Дела, формируемые по обращениям граждан, хранятся в течение 5 лет.

2.4.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению подшивать в дела запрещается.

3. Организация личного приема граждан

3.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Школы, проводится в целях поддержания непосредственных контактов Школы с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

3.2. Личный прием граждан осуществляется директором или иным должностным лицом, назначенным приказом директором, по адресу расположения Школы в часы приема по личным вопросам.

3.3. Должностное лицо Школы, уполномоченное на ведение делопроизводства по обращениям граждан, осуществляет учет письменных обращений граждан в Журнале учета письменных обращений граждан (далее - Журнал) (Приложение 2).

3.4. По решению директора к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться иные работники Школы.

3.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения. На основании этих документов оформляется карточка личного приема гражданина (Приложение 3).

3.6. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Правом на первоочередной личный прием обладают ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды первой группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, беременные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет и иные категории граждан, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

3.7. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление 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.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема 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 приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Положением порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

3.8. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Школы, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном настоящим Положением порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение и разрешение по существу Школой в соответствии с её компетенцией.

3.9. В случае необходимости директор дает поручения должностным лицам Школы о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу.

4. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

4.2. Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений граждан осуществляется отделом документооборота и контроля исполнения документов.

4.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется на основании сведений, содержащихся в журнале.

Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

4.4. Контроль за решением вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется на основе информации о результатах рассмотрения обращений граждан, подготавливаемой отделом документооборота и контроля исполнения документов.

4.5. Снятие обращения с контроля осуществляет директор.

Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу Школы не является основанием для снятия обращения с контроля.

Приложение 1
к Положению о порядке
рассмотрения обращения
граждан Муниципального
бюджетного
общеобразовательного
учреждения «Средняя школа
№ 3»

АКТ
об отсутствии документов или иных
вложений в почтовых отправлениях

"__" _____ 20__ г.

Настоящий акт составлен комиссией в составе:

_____ ;
(фамилия, имя, отчество, должность)
- _____ ;
(фамилия, имя, отчество, должность)
- _____
(фамилия, имя, отчество, должность)

о том, что при вскрытии конверта с почтовым
отправлением _____
(указывается вид: заказное, ценное или т.п. письмо)

№ _____ (далее – письмо), поступившим в МБОУ
«Средняя школа № 3»

от _____
(фамилия, имя, отчество гражданина, наименование юридического лица,

(фамилия, имя, отчество, должность руководителя юридического лица,

направившего обращение)

в _____ письме _____ не
оказалось _____

(самого документа (отдельных страниц), вложений, материалов, указанных в приложении и т.п. (выбрать нужное))

Акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи членов комиссии _____
(подпись)

(подпись)

Приложение 2
к Положению о порядке
рассмотрения обращения
граждан Муниципального
бюджетного
общеобразовательного
учреждения «Средняя школа
№ 3»

ЖУРНАЛ **учета письменных обращений граждан**

начат: « ____ » _____ 20 ____ г.

окончен: « ____ » _____ 20 ____ г.

№ п/п	Дата обращения	ФИО заявителя	Адрес заявителя	Краткое содержание обращения	Результаты рассмотрения обращения	Примечания

Приложение 3
к Положению о порядке
рассмотрения обращения
граждан Муниципального
бюджетного
общеобразовательного
учреждения «Средняя школа
№ 3»

**КАРТОЧКА
личного приема гражданина**

Дата приема « ____ » _____ 20 ____ ч ____ мин.

Фамилия _____

Имя _____

Отчество _____

Адрес проживания _____

Паспортные данные _____
(серия, номер, дата выдачи)

_____ кем выдан)

Содержание обращения _____

Дополнительные материалы на _____ листах.

Лицо, проводившее прием _____
(должность, Ф И.О.)

Принятое решение по обращению _____

Принято письменное обращение, регистрационный № _____

Письменное обращение перенаправлено _____

_____ « ____ » _____ 20 ____ г

Подписи _____