

муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 5»

Рассмотрено
на заседании педагогического
совета школы
протокол № 2 от 30.01.2014



Утверждено
директор МБОУ СОШ № 5
Е.В. Афанасьева
приказ № 11
от «30» января 2014 г.

Положение об организации работы с обращениями граждан

1. Настоящее положение об организации работы с обращениями граждан устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа № 5» (МБОУ СОШ № 5)

Положение об организации работы с обращениями граждан распространяется на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные, электронные обращения граждан, поступившие в МБОУ СОШ № 5

Если предмет обращения граждан выходит за рамки непосредственной компетенции МБОУ СОШ № 5, работа с обращениями граждан может осуществляться во взаимодействии с иными органами исполнительной власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

2. Обращения граждан поступают в МБОУ СОШ № 5 в виде устных или письменных обращений, предложений, заявлений и жалоб.

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию или улучшению деятельности организации, отдельного должностного лица или работника МБОУ СОШ № 5

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, недостатках в работе учреждения и сотрудников МБОУ СОШ № 5

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

При письменном обращении гражданин указывает наименование МБОУ, в который направляет письменное обращение, должность, фамилию, имя, отчество, кому адресовано обращение, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый (электронный) адрес, контактный телефон, по которому должен быть направлен ответ, 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.

3. Порядок рассмотрения устных обращений граждан.

Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, а личности обратившихся известны или установлены.

На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме. В случае если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, устное обращение должно быть подтверждено заявителем в письменной форме.

Гражданин при устном обращении сообщает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), место жительства, контактный телефон, суть обращения.

Устные обращения в случае необходимости ставятся на контроль руководителем МБОУ СОШ № 5

4. Руководитель МБОУ СОШ № 5 при поступлении обращений:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у иных должностных лиц;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- рассматривает письменное обращение не более 30 дней со дня его регистрации, знакомится с содержанием писем, пишет на них резолюции, включающие краткое изложение вопроса, указания исполнителю по характеру, порядку и срокам исполнения. Особое внимание уделяется обращениям, а также письмам о неудовлетворительном рассмотрении предыдущих заявлений.

5. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящем регистрационном реквизите, осуществляет руководитель МБОУ СОШ № 5

По другим вопросам, касающимся рассмотрения обращения граждан по существу, информация предоставляется также руководителем МБОУ СОШ № 5, ответственным за исполнение обращения.

Иные справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся работы с обращениями граждан, размещаются в соответствующем разделе официального сайта МБОУ СОШ № 5

График приема граждан размещается на информационных стендах МБОУ СОШ № 5, а также на официальном сайте МБОУ СОШ № 5

6. Письменное обращение граждан подлежит обязательной регистрации секретарем МБОУ СОШ № 5 в течение трех дней с момента поступления в МБОУ СОШ № 5

Письменное обращение граждан, поступившее в МБОУ СОШ № 5, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

В исключительных случаях руководитель МБОУ СОШ № 5 может продлить срок рассмотрения обращения гражданина не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина о продлении срока его рассмотрения, а также организации, направившей обращение.

Обращения граждан, направленные вышестоящими органами исполнительной власти в МБОУ СОШ № 5 с контрольным сроком исполнения, рассматриваются в установленные указанными органами сроки.

7. Письменное обращение граждан, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБОУ СОШ № 5, направляется руководителем МБОУ СОШ № 5 в течение 7 дней со дня регистрации в МБОУ СОШ № 5 в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

8. Если в обращении граждан содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, руководителем МБОУ СОШ № 5 в течение 7 дней со дня его регистрации обращение направляется в орган государственной власти в соответствии с его компетенцией.

9. Поступающие в МБОУ СОШ № 5 письменные обращения граждан (бандероли, посылки) принимаются секретарем МБОУ СОШ № 5.

В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями граждан они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления

опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением гражданина приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководителем МБОУ СОШ № 5.

При приеме письменных обращений граждан:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;
- поступившие с письмом документы и другие приложения к письму подкальваются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт.

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

10. Регистрация письменных обращений граждан осуществляется секретарем МБОУ СОШ № 5 в журнале регистрации поступивших обращений граждан по форме:

регистрационный номер заявления	дата получения заявления	автор заявления		краткое содержание	примечание
		ФИО	должность		
1	2	3	4	5	6

Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило, проставляется его исходящий номер и дата.

Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то регистрируется каждое письмо отдельно.

Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.

11. Повторными считаются обращения, поступившие в МБОУ СОШ № 5 от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;
- если со времени подачи первого письма истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения граждан, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные, с отметкой «Повторно» в журнале регистрации обращений.

12. В Журнале регистрации обращений граждан фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.

Если обращение граждан подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то в графе «Фамилия, Имя, Отчество» указывается первый автор, фамилии других авторов, а также общее число авторов указываются в этой же графе. Такое обращение считается коллективным, в журнале регистрации обращений граждан делается отметка «Коллективное».

13. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения граждан не даются. В Журнале регистрации обращений граждан в графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю.

Графа «Адрес» в журнале регистрации обращений граждан заполняется с соблюдением общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции порядка. При этом если указан почтовый индекс, то он также заносится в соответствующую графу журнала регистрации.

Если почтовый адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения граждан, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

На зарегистрированном обращении гражданина или сопроводительном письме к обращению гражданина (при наличии), на лицевой стороне первого листа, в правом нижнем углу, в свободном от текста поле проставляется штамп МБОУ СОШ № 5 с указанием даты регистрации обращения гражданина и регистрационного номера обращения.

14. Направление письменного обращения граждан на рассмотрение по подведомственности.

Поступившие в МБОУ СОШ № 5 обращения граждан передаются для первичного рассмотрения руководителю МБОУ СОШ № 5, который, в зависимости от содержания, в трехдневный срок рассматривает обращения граждан...

15. Отдельные обращения граждан рассматриваются в следующем порядке:

1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, - письменный ответ на обращение не дается;

2) в обращении граждан обжалуется судебное решение – в течение 7 дней со дня его регистрации в МБОУ СОШ № 5 секретарем руководителя обращение возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

3) в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи – обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом руководителем МБОУ СОШ № 5 сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению – письменный ответ на обращение не дается, оно не подлежит рассмотрению, о чем секретарем руководителя в течение 7 дней со дня его регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

5) в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства – руководитель МБОУ СОШ № 5 вправе направить ответ о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес МБОУ СОШ № 5

6) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, - гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений; в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов;

7) обращение, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц, не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа гражданину.

Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

16. Все обращения граждан, поступившие в МБОУ СОШ № 5, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан, указанных в абзацах 1-7 пункта 16 настоящего Положения.

Заявителю на одно его обращение направляется только один ответ МБОУ СОШ № 5
Ответственность за своевременное, всесторонне и объективное рассмотрение обращений граждан несет руководитель МБОУ СОШ № 5

17. Обращение граждан считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

В случае если данных, указанных в обращении граждан, недостаточно для принятия окончательного решения, специалистом запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

При необходимости проверки фактов, изложенных в обращении граждан, в соответствии с законодательством Российской Федерации на место могут быть командированы специалисты Управления образованием.

В случае если обращение граждан содержит информацию о следующих фактах:

а) возникновение угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан;

б) причинение вреда жизни, здоровью граждан

руководителем МБОУ СОШ № 5 может быть принято решение о проведении проверки в порядке, установленном действующим законодательством.

Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору, в необходимых случаях – в органы государственной власти, надзорные и контрольные органы.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

В письменных ответах на обращения граждан, в которых указываются факты нарушения законодательства, в случаях их подтверждения, сообщается о мерах, принятых для устранения нарушений и в отношении виновных лиц.

Руководитель МБОУ СОШ № 5 несет ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются автору обращения заказным письмом с уведомлением. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

18. Письменные ответы на обращения граждан, подписанные руководителем МБОУ СОШ № 5 вместе, с перепиской регистрируются и направляются для отправки адресатам.

Всем ответам как исходящим письмам в МБОУ СОШ № 5 присваиваются регистрационные номера.

Регистрационный номер исходящего письма на обращение гражданина состоит из регистрационного номера обращения и даты регистрации ответа на обращение.

Обращения граждан без окончания их рассмотрения подшивать в дела запрещается.

Подлинники обращений граждан, взятых на контроль, сопроводительные документы к ним, визовые копии ответов заявителям формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

20. Организация и проведение личного приема граждан.

Руководитель МБОУ СОШ № 5 осуществляет личный прием в кабинете руководителя МБОУ СОШ № 5.

Личный прием граждан руководителем МБОУ СОШ № 5 осуществляется в соответствии с графиком личного приема, утвержденного на начало календарного года.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Граждане приглашаются на прием в порядке очередности.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в регистрационно-контрольной карточке, в случае если

изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки установленные законодательством для рассмотрения таких обращений.

Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

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

21. Если в обращении граждан содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБОУ СОШ № 5, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

22. Анализ обращений граждан.

Руководитель МБОУ СОШ № 5 обеспечивает учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан МБОУ СОШ № 5 в пределах его полномочий;
- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

На основе анализа вопросов руководитель МБОУ СОШ № 5 подготавливает предложения, направленные на устранения выявленных недостатков в работе МБОУ СОШ № 5, в том числе в области нормативного регулирования.

23. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений граждан, хода и результатов работы с обращениями граждан.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- подготовку оперативных запросов исполнителем о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям граждан;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений граждан с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется руководителем МБОУ СОШ № 5. Личная ответственность за исполнение обращений граждан возлагается на руководителя МБОУ СОШ № 5

24. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и (или) в контролирующий орган

Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

Обращения граждан, поставленные на особый контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля после полного рассмотрения поставленных в обращении граждан вопросов и направления соответствующих ответов по существу заявителям и контролирующим органам.

25. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений граждан, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной

информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

26. Авторы обращений имеют право на письменное внесудебное обжалование действий (бездействия) и решений, принятых руководителем МБОУ СОШ № 5, зафиксированных в полученных ими письменных ответах.

Обращение гражданина подается в письменной форме либо при личном приеме.

При письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество (при наличии), должность должностного лица МБОУ СОШ № 5, действие (бездействие) которого обжалует, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый (электронный) адрес, контактный телефон, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает его суть, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

27. Обращения граждан не рассматриваются по существу в случаях обжалования отказов в рассмотрении обращений граждан по основаниям, предусмотренным абзацами 1-7 пункта 16 настоящего Положения.

28. По результатам рассмотрения обращений граждан на действия (бездействие) и решения, принимаемые в ходе рассмотрения обращений граждан, директор школы
- признает правомерными действия (бездействие) и решения в ходе рассмотрения обращений граждан;

- признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Результатом рассмотрения обращений граждан может быть полное, частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин.

29. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения руководителя МБОУ СОШ № 5 в судебных органах в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.

30. Ответственность за состоянием делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и сохранность документов возлагается на руководителя МБОУ СОШ № 5