

СОГЛАСОВАНО
Протокол заседания
профсоюзного комитета
от 13.03.2014 № 2

СОГЛАСОВАНО
Протокол заседания
педагогического совета
МБОУ СОШ № 7
от 13.03.2014 № 3

УТВЕРЖДЕНО
приказом МБОУ СОШ № 7
от 24.03.2014 № 49

ПОЛОЖЕНИЕ
о работе с обращениями граждан
в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении
средней общеобразовательной школе № 7
городского округа город Шарья Костромской области

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБОУ СОШ № 7 (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации".
- 1.2. Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права обращения в администрацию МБОУ СОШ № 7, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами школы, а также ведения делопроизводства по ним.
- 1.3. Организация работы с обращениями граждан в администрации города ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации", Уставом школы и настоящим Положением.
- 1.4. Работу, связанную с учетом и организацией рассмотрения письменных, устных и электронных (через сеть Internet) обращений граждан, поступающих на имя директора школы и его заместителей выполняет секретарь учебной части школы.
- 1.5. Делопроизводство по обращениям граждан в администрации школы ведется отдельно от других видов делопроизводства.
- 1.6. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а также служебных писем, исполненных на официальных бланках учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.
- 1.7. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан.

2. ПРАВО ГРАЖДАН НА ОБРАЩЕНИЕ

- 2.1. Действие настоящего Положения распространяется на все обращения граждан, за исключением:

- 2.1.1. обращений, связанных с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, порядок рассмотрения которых регламентируется федеральным законодательством;
 - 2.1.2. обращений, рассматриваемых в соответствии с Конституцией Российской Федерации и Федеральным конституционным законом от 21 июля 1994 года N 1-ФКЗ "О Конституционном Суде Российской Федерации";
 - 2.1.3. обращений, рассматриваемых в порядке уголовного, гражданского судопроизводства, производства по делам об административных правонарушениях;
 - 2.1.4. обращений, вытекающих из отношений, складывающихся внутри коллективов коммерческих и некоммерческих организаций, общественных объединений, регулируемых нормами федерального законодательства, их уставами и положениями.
- 2.2. Граждане имеют право обращаться лично, в устной форме, направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию школы либо должностным лицам, обращаться через официальный сайт школы (раздел «Интернет-приемная») и электронную почту, при этом они реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая права и свободы других лиц.
 - 2.3. Форма обращения выбирается гражданами самостоятельно.
 - 2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ПОЛОЖЕНИИ

- 3.1. В настоящем Положении используются следующие основные термины:
- 3.2. Обращение гражданина (далее - обращение), направленное в администрацию школы или должностному лицу, письменное либо устное предложение, заявление или жалоба:
 - 3.2.1. предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов деятельности администрации школы, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности;
 - 3.2.2. 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 школы или критика деятельности администрации школы и ее должностных лиц;
 - 3.2.3. жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.
- 3.3. Обращение может быть коллективным, если оно подписано двумя и более авторами, либо поступившее от имени коллектива юридического лица. Коллективными считаются также обращения, подписанные членами одной семьи.
- 3.4. Обращения, в которых не указаны фамилия, место жительства, дата, отсутствует личная подпись заявителя, считаются анонимными и могут по усмотрению руководства администрации не рассматриваться.
- 3.5. Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти, либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции.

4. ПРАВА И ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С РАССМОТРЕНИЕМ ЕГО ОБРАЩЕНИЯ

При рассмотрении обращения администрацией школы или должностными лицами гражданин имеет право:

- 4.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

- 4.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
- 4.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 4.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.
- 4.5. Гражданину в связи с рассмотрением его обращения в администрацию школы гарантируется неразглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

5. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННЫМ ОБРАЩЕНИЯМ

- 5.1. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает наименование и адрес органа (администрация школы), в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
- 5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин к письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии. Вложенные в конверты ордена, медали, удостоверения к ним, паспорта, трудовые книжки и оригиналы иных документов, приложенные к обращениям, возвращаются заявителям по их просьбе.
- 5.3. Обращение, поступившее в администрацию школы или к должностному лицу по информационным системам общего пользования (телефонная связь, сеть Internet), подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

6. НАПРАВЛЕНИЕ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

- 6.1. Гражданин направляет свое письменное обращение в администрацию школы или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 6.2. Письменное обращение, поступившее в администрацию школы или должностному лицу, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней.
- 6.3. Все поступающие в адрес руководства школы письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются у делопроизводителя школы. Регистрационный индекс обращения граждан указывается в регистрационном штампе, который ставится в нижнем правом углу первого листа.
- 6.4. Письма граждан с пометкой "лично" после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.
- 6.5. Письма, переданные руководству администрации при встречах с населением регистрируются и направляются исполнителям безотлагательно.
- 6.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации школы, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.
- 6.7. Запрещается направлять жалобы граждан на разрешение тем должностным лицам, действия которых обжалуются.
- 6.8. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", невозможно направить жалобу на рассмотрение должностного

стному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

7. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

- 7.1. Обращение, поступившее в администрацию школы или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.
- 7.2. В случае необходимости поступившее обращение в адрес руководства может быть рассмотрено с выездом на место.
- 7.3. Администрация школы, должностные лица:
 - 7.3.1. обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
 - 7.3.2. запрашивают необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у других должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
 - 7.3.3. принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
 - 7.3.4. дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;
 - 7.3.5. уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией. Письменное уведомление заявителю направляется за подписью директора школы или его заместителя.
- 7.4. Зарегистрированные письменные обращения граждан после предварительного рассмотрения директором школы, передаются сотрудникам школы, в компетенцию которых входит работа по теме обращения. Если исполнителю поручается дать ответ заявителю, то в резолюции должно быть указано "...рассмотреть и дать ответ заявителю". В случае, когда ответ дается за подписью руководства администрации, в поручении исполнителю пишется "...рассмотреть и подготовить ответ заявителю".
- 7.5. Если поручение по заявлению дано нескольким должностным лицам, а ответственный исполнитель не выделен, то работу по рассмотрению обращения координирует исполнитель, указанный первым в резолюции директора школы.
- 7.6. Должностное лицо (исполнитель) по направленному в установленном порядке запросу руководства администрации школы, которое дало поручение, обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.
- 7.7. Ответственный исполнитель независимо от содержания поручений, данных директором школы по рассмотрению обращений граждан, готовит ответ заявителю.
- 7.8. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами, в том числе с ответом заявителю, на подпись директора школы.
- 7.9. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. 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.
- 7.10. Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.
- 7.11. Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому подлежит дать ответ.
- 7.12. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью директора школы и его заместителей устанавливается следующий - на втором экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия исполнителя и номер его

служебного телефона, а также проставляются визы директора школы и исполнителей, участвовавших в подготовке ответа, с расшифровкой фамилий.

- 7.13. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении "В дело", дата и личная подпись должностного лица, принявшего это решение. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные предложения, заявления и жалобы граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается.

8. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ ОБРАЩЕНИЙ.

- 8.1. В случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Директором школы, его заместителями или руководителем аппарата принимается решение о списании данного обращения "В дело".
- 8.2. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в орган в соответствии с его компетенцией.
- 8.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, администрация школы вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом. Решение о списании данного обращения "В дело" и сообщении заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается директором школы.
- 8.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Заявителю об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения "В дело" и сообщении заявителю принимается и подписывается директором школы.
- 8.5. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Положением срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением, считаются повторными.
- 8.6. При работе с повторными обращениями формируется дело с уже имеющимися ранее документами по обращениям данного заявителя.
- 8.7. Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные - по одному и тому же вопросу в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу.
- 8.8. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор школы вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
- 8.9. Письменные обращения при личном приеме граждан руководством школы рассматриваются как обычные обращения.

9. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И УВЕДОМЛЕНИЕ ЗАЯВИТЕЛЕЙ.

- 9.1. Обращения, поступившие в администрацию школы, либо должностным лицам, рассматриваются в срок до одного месяца со дня их регистрации, Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.
- 9.2. В тех случаях, когда для разрешения обращений необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, направление запросов, либо принятие других мер, сроки рассмотрения обращений могут быть в порядке исключения продлены директором школы не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя. Продление срока оформляется исполнителями не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

10. РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ, ПОСТАВЛЕННЫМИ НА КОНТРОЛЬ.

- 10.1. На контрольных обращениях проставляются штампы "Особый контроль" и "Подлежит возврату".
- 10.2. Контрольные обращения граждан, поступившие в школу из вышестоящих государственных органов власти, после регистрации передаются под личную подпись административным работникам школы для принятия решений по организации их рассмотрения, подготовки ответов в вышестоящие государственные органы власти.
- 10.3. Должностное лицо-исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах директора школы, давшего поручения, готовит ответ заявителю.
- 10.4. Если в письмах вышестоящих государственных органов власти содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения обращений граждан, то исполнитель готовит ответ и им.
- 10.5. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ. Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы.
- 10.6. Требования к содержанию и оформлению ответов (справок) на контрольные обращения:
 - 10.6.1. ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан;
 - 10.6.2. если сроки рассмотрения продлены, то должны быть указаны причины и окончательная дата рассмотрения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;
 - 10.6.3. в ответе должно быть указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения;
 - 10.6.4. ответ заявителю подписывается должностным лицом-исполнителем, которому направлялось обращение на рассмотрение, если в резолюции не указано "...подготовить ответ заявителю";
 - 10.6.5. к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина.

11. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПО ЛИЧНОМУ ПРИЕМУ ГРАЖДАН.

- 11.1. Личный прием граждан в школе осуществляют директор школы и его заместители.
- 11.2. График приема граждан по личным вопросам утверждается директором школы. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.
- 11.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

- 11.4. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке.
- 11.5. 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 личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 11.6. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя (архивный материал).
- 11.7. Контроль за исполнением поручений по устным обращениям осуществляют заместители директора школы и секретарь.
- 11.8. Поступившие ответы о принятых мерах направляются для ознакомления должностному лицу, осуществлявшему прием.
- 11.9. Должностное лицо, как правило, не может перепоручить подчиненному вести прием граждан вместо себя.
- 11.10. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

12. ХРАНЕНИЕ МАТЕРИАЛОВ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН.

- 12.1. Секретарь учебной части осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.
- 12.2. Устанавливается пятилетний срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением.
- 12.3. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденным Федеральной архивной службой России 06.10.2000, Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.
- 12.4. Хранение дел у исполнителей запрещается.
- 12.5. Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них содержатся общие рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию.

13. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ.

- 13.1. Директор школы осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют их содержание, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав и законных интересов граждан.
- 13.2. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

14. ВОЗМЕЩЕНИЕ ПРИЧИНЕННЫХ УБЫТКОВ И ВЗЫСКАНИЕ ПОНЕСЕННЫХ РАСХОДОВ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ.

- 14.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) администрации школы при рассмотрении обращения по решению суда.