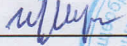


УТВЕРЖДАЮ
Председатель комиссии по
рассмотрению обращений граждан
 И. Б. Меркулов
М.П.



Положение о порядке рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

1.1. Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в МОУ Алешкинская ОШ (далее – Учреждение) разработано в соответствии с:

- Конституцией РФ;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Законом №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Законом № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным Законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ).

1.2. Положение определяет сроки и последовательность организационных действий МОУ Алешкинская ОШ при обеспечении своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения граждан), принятию по ним решений, направлению ответов заявителям, а также и организации приема граждан.

1.3. Настоящее Положение распространяется на все устные обращения и обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа.

1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб:

Предложение – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности МОУ Алешкинская ОШ, конкретные пути и способы решения.

Заявление – обращение граждан о содействии в реализации их конституционных прав и свобод, сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов.

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов. В жалобе содержится не только информация о нарушении субъективных прав и просьба об их восстановлении, но и критика в адрес МОУ Алешкинская ОШ, руководителей и сотрудников, в результате необоснованных действий которых, по мнению заявителя, произошло нарушение его субъективных прав.

1.5. Действие Положения не распространяется на архивные запросы.

2. Основные задачи и функции в работе с обращениям граждан

1. Организация централизованного учета письменных, устных обращений и обращений, поступивших в электронном виде, граждан.

2. Организация приема граждан и своевременное рассмотрение обращений граждан.

Функции:

1. Осуществление приема, учета и регистрации (в том числе в системе электронного документооборота) обращений, контроль своевременного их рассмотрения.

2. Контроль соблюдения сроков исполнения поручений по обращениям граждан в структурных подразделениях.

3. Ежедневный прием и консультации граждан.

4. Осуществление контроля сроков исполнения, качества и полноты ответов по обращениям граждан.

5. Информирование обратившихся граждан о результатах рассмотрения заданных ими вопросов.

6. Совершенствование форм и методов работы с обращениями граждан, направленных на предотвращение нарушений порядка и сроков их рассмотрения.

7. Осуществление необходимых мер по защите информации, имеющихся персональных данных, в т.ч. представленных в электронной форме.

3. Право граждан на обращение, при рассмотрении обращений

3.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в МОУ Алешкинская ОШ.

3.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3.3. При рассмотрении обращения должностным лицом МОУ Алешкинская ОШ. гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- 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;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

4.1. Запрещается преследовать его в связи с его обращением с критикой деятельности организации или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

4.3. 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.

4.4. Информация, содержащая сведения о персональных данных ребёнка, успеваемости, состояния здоровья и т.п. предоставляется только их родителям (законным представителям).

5. Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений

5.1. Информирование об исполнении функции по рассмотрению обращений осуществляется ответственными лицами с использованием средств телефонной связи, электронного информирования.

5.2. Сведения о местонахождении МОУ Алешкинская школа, полный почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок размещаются на официальном сайте МОУ Алешкинская школа

6.Сроки рассмотрения письменного обращения

10.1. Письменное обращение, поступившее в школу, рассматривается течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

10.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса предусмотренного пунктом 8.2. раздела 8, руководитель школы вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив в продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение

7. Требования к обращению

6.1. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- наименование образовательной организации, в которую обращаются граждане;
- фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, его должность;
- фамилию, имя, отчество гражданина, обратившегося с жалобой, заявлением, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- контактный телефон, личную подпись заявителя и дату (Приложение 1).

6.2. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать те же требования, которые перечислены в пункте 12.6.4 и электронный адрес отправителя.

8. Последовательность административных действий

7.1. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает в себе следующие административные процедуры:

1. прием и первичная обработка письменных обращений граждан (выяснение, относится ли вопрос, поставленный в обращении, к компетенции учреждения);
2. регистрация и аннотирование поступивших обращений;
3. определение порядка разрешения вопроса по существу;
4. определение исполнителя;
5. постановка на контроль, сокращение и продление сроков рассмотрения обращений, снятие с контроля по результатам рассмотрения, направление в архив организации;
6. рассмотрение обращений;
7. организация личного приема граждан, телефонных «прямых линий»;
8. оформление ответа на обращение.

9. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

8.1. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений является личное обращение гражданина в МОУ Алешкинская ОШ.

8.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, либо его представителем, поступить по почте России, по факсу, по электронной почте, по сайту, по телефону, через ящик доверия.

8.3. Обращения, присланные по почте, поступившие по факсу, электронной почте, письменные обращения непосредственно от граждан и документы, связанные с их рассмотрением, поступают секретарю приемной МОУ Алешкинская ОШ.

8.4. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка произвольной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок.

8.5. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

10. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

9.1. Секретарь приемной производит регистрацию обращения (независимо от формы и источника поступления) с присвоением регистрационного номера в течение трех дней с момента поступления в Журнале регистрации заявлений, жалоб и обращений граждан, поступающих в МОУ Алешкинская ОШ. (далее – журнал). Журнал регистрации должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

9.2. Форма регистрации обращений может быть журнальной и электронной.

9.3. Секретарь:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет угловой штамп МОУ Алешкинская ОШ с указанием присвоенного письму регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- При регистрации в журнал учёта обращений граждан или в электронную учётную карточку вносятся:

- дата, регистрационный номер, сроки контроля, форма подачи обращения, канал поступления (почта, информационно-телекоммуникационная сеть Интернет, личный приём, факс, телефон, «ящик доверия»);

- фамилия, имя, отчество заявителя (ей) и его контактные данные, отметка «многопишущий заявитель» (кратко –«МЗ») (при необходимости);
- краткая аннотация обращения и вид вопроса (обращения) (предложение, заявление, жалоба, «не обращение»);
- исполнитель и отметка об исполнении (Приложение 2).

• проверяет обращение на повторность, при необходимости из архива поднимают предыдущую переписку.

9.4. Директор школы осуществляет аннотацию обращений:

• прочитывает обращение, определяют его тематику и тип, выявляют поставленные заявителем вопросы;

• осуществляет ввод необходимых примечаний, определяет фамилию и инициалы исполнителя рассмотрения обращения;

• после резолюции директора школы, содержащей указание лица, ответственного за исполнение ответа на обращение, копия обращения выдается секретарем под роспись исполнителю с пометкой о сроке выполнения, о чем делается пометка в журнале регистрации, оригинал обращения остается в приемной директора и помещается в дело. Ответственность за учет обращений граждан возлагается на секретаря

9.5. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является отметка об исполнении в журнале и подготовка обращения гражданина к передаче.

9.6. В соответствии со структурой деятельности школы письменные обращения граждан рассматриваются в следующем порядке:

Направление деятельности, к которому относится обращение	Ответственный за рассмотрение обращения	Примечание
Письменные обращения по архивным справкам, по личному составу сотрудников	секретарь	
Письменные обращения по кадровым вопросам	секретарь	
Письменные обращения по соблюдению законных прав сотрудников	председатель общего собрания работников школы	
Письменные обращения по соблюдению законных прав учащихся	заместитель директора по воспитательной работе	
Письменные обращения по финансовым вопросам	главный бухгалтер	

11. Личный прием граждан

11.1. Личный прием граждан в школе проводится руководителем или его заместителем. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

11.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

11.3. Содержание устного обращения 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 гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

11.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

11.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию школы, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

11.6. 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. Оформление ответа на обращение граждан

13.1. Ответ на обращение – служебный документ, направляемый заявителю в письменной форме по почтовому адресу либо в форме электронного документа (сканированный текст ответа) по адресу электронной почты.

13.2. В случае если в обращении указан только адрес электронной почты, то ответ направляется на соответствующий адрес электронной почты.

13.3. В случае если в обращении указан адрес электронной почты и почтовый адрес, то ответ направляется на почтовый адрес в письменной форме.

13.4. Подготовленный заявителю ответ и информация по результатам рассмотрения обращения должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ заявителю должен быть последовательным в изложении, кратким и содержать исчерпывающую информацию по всем поставленным в обращении вопросам;
- при подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе заявителю следует указывать, кем, когда и какие меры приняты или что будет предпринято для разрешения заявленных в обращении проблем с указанием конкретных сроков;
- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то следует указать, по каким причинам она не может быть удовлетворена или не могут быть приняты меры в установленные законодательством сроки;
- информация по результатам рассмотрения обращения, на основании которой готовится ответ заявителю, должна содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый поставленный в обращении вопрос со ссылками на законы и иные нормативные правовые акты;
- в заключительной части информации по результатам рассмотрения обращения следует сообщить о времени, сроках и порядке информирования заявителя, а также мотивировать целесообразность снятия обращения с контроля или продления срока рассмотрения обращения с указанием окончательной даты исполнения;
- ответ на обращение подписывается директором школы;
- ответ на обращение направляется по адресу, указанному в обращении;
- ответ на коллективное обращение направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей почтовый адрес указан в обращении, с просьбой довести ответ до сведения других авторов обращения. Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу;
- если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

13.5. При работе с обращениями граждан необходимо соблюдать требования делопроизводства при оформлении ответов заявителям, формировании и хранении дел (в соответствии с номенклатурой дел организации)

13.6. После регистрации ответа письмо отправляется заявителю. Отправление ответов без регистрации не допускается.

13. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

Школа в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.