

Муниципальное общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа №1 п. Пангоды»

Утверждено
Педагогическим советом МОУ «Средняя
общеобразовательная школа №1 п. Пангоды»
протокол от « 30 » августа 20 19 г. № 11
Председатель Педагогического совета школы
Тимяшева Е.Р.Тимяшева

Введено в действие приказом МОУ «Средняя
общеобразовательная школа №1 п. Пангоды»
от « 30 » августа 20 19 г. № 197

Директор МОУ «Средняя общеобразовательная
школа №1 п. Пангоды»
Тимяшева Е.Р.Тимяшева



ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) разработано в соответствии Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» с изменениями от 27 мая 2014 г. (Федеральный закон №153-ФЗ «О внесении изменений в статьи 28 и 34 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»; Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (ред. от 27.12.2018).

1.2. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в Муниципальном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа № 1 п.Пангоды» (далее – МОУ).

1.3. Положения настоящего порядка распространяются на все обращения граждан, поступившие в организацию от получателей образовательных услуг (устные и письменные обращения, по телефону, по электронной почте, в интернет-приемной, размещенной на официальном сайте МОУ).

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

Обращение гражданина (далее обращение), направленное в школу, это письменное предложение, заявление и жалоба, а также устное обращение гражданина;

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.

2. Требования к обращению

2.1. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование школы, фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения, дату и личную подпись.

В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.2. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать: свои фамилию, имя, отчество; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может их направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

2.3. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.

2.4. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

– если в обращении не указана фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

– если текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации;

– если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, об этом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

– если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

– если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину сообщается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу;

– если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.5. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 2.1. - 2.3. настоящего положения, признаются анонимным и рассмотрению не подлежит.

2.6. Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

3. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в школу.

3.2. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется работником школы, ответственным за работу с обращениями граждан в журнале регистрации обращений граждан (приложение 1). Заполняется карточка учета письменного обращения (приложение 2). В адрес обратившегося гражданина направляется уведомление о дате, месте рассмотрения обращения (приложение 3).

3.3. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется руководителем Школы, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

3.4. Поступившие обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения граждан уведомляется официально письменно (или по электронной почте). При необходимости обращения направляются по принадлежности в соответствующие организации либо в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

3.5. Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются в срок не более 15 дней.

3.6. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

3.7. Исполнитель, назначенный руководителем, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки руководителю на утверждение.

3.8. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

3.9. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы.

3.10. Запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой – заявителю обращения, третий остается в школе.

3.11. При получении проекта ответа на обращение, руководитель проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству.

При согласии с представленным проектом ответа, руководитель передает его для направления заявителю. Если не согласен, возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

3.12. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

3.13. Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности.

Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано –

содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

3.14. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

4. Организация личного приема граждан. Порядок рассмотрения устных обращений

4.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции МОО, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

4.2. Как правило, прием граждан осуществляется директором школы. При необходимости руководитель может для решения вопроса пригласить своих заместителей, преподавателей или других работников МОО.

4.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт МОО.

4.4. При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

4.5. Содержание устного обращения заносится в журнал учета обращений граждан при проведении личного приема (приложение 4). Заполняется карточка личного приема граждан (приложение 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 приема, о чем делается запись в журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.6. Устные обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

5. Анализ обращений, поступивших в МОО

5.1. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, администрация МОО осуществляют учет и анализ поступивших обращений граждан.

5.2. Заместители директора школы обеспечивают учет и анализ вопросов по курируемым направлениям, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий;
- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

5.3. Заместители директора школы организуют учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков

6. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

6.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на директора школы.

6.2. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.п.) не снимает с директора школы ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

6.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков или порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.4. Информация о персональных данных авторов обращений, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом школы и вводится в действие в установленном им порядке.

7.2. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан.

Приложение 1

Форма журнала регистрации обращений граждан

№№ п/п	Регистрационный номер в журнале входящей корреспонденции	Дата регистрации и	Ф.И.О. обратившегося	Дата исходящего документа	Номер исходящего документа	Краткое содержание обращения	исполнитель	информация об исполнении (принятое решение)
1	2	3	4	5	6		7	8

КАРТОЧКА УЧЕТА ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ*

Лицевая сторона

Регистрационный № _____	дата регистрации "___" _____ 20__ г.
Вид обращения _____ (предложение, заявление, жалоба)	
Способ доставки _____ (почтовое отправление, интернет-обращение, факс, с личного приема, из дежурной части, почтового ящика)	
Количество листов обращения _____	приложений _____
Фамилия и инициалы гражданина _____	
Название организации _____	
_____ исх. № _____ от "___" _____ 20__ г.	
Адрес (почтовый и (или) электронный) для направления ответа или уведомления _____	
Краткое содержание _____	

Кому адресовано _____	
Дата, указанная гражданином в обращении _____	
Характеристики обращения _____ (повторное, аналогичное, типовое, неоднократное и др.)	

* Данная учетная форма оформляется, ведется и хранится в соответствии с нормативными правовыми актами по делопроизводству и архивной работе.

Оборотная сторона

Резолюции по обращению _____ (текст резолюции, фамилия и инициалы руководителя, дата резолюции)
Сведения об осуществлении текущего контроля _____
Фамилия и инициалы лица, ответственного за рассмотрение по существу и уполномоченного на подписание ответа
Фамилия и инициалы непосредственного исполнителя, дата получения обращения _____
Принятое по существу обращения решение _____
Результат рассмотрения обращения _____
Дата ответа или уведомления "___" _____ 20__ г. Фамилия, инициалы должностного лица, подписавшего ответ _____
Информация о выезде на место _____
Результаты служебной проверки _____
Сведения о привлечении к ответственности сотрудников, виновных в нарушении прав и законных интересов граждан _____
Сведения о месте хранения материалов по обращению _____
Примечание _____

Уведомление

Ваше обращение получено, зарегистрировано под № _____ от _____ 20__ г.
Информацию о рассмотрении обращения Вы можете получить по телефону 8(3499) 562583
или по адресу: 629757, ЯНАО, Надымский район, п. Пангоды, ул. Ленина, д. 43 (кабинет 2,
приемная).

С уважением,
Администрация МОУ «Средняя общеобразовательная школа № 1 п.Пангоды»

Уведомление о регистрации моего обращения в МОУ «Средняя общеобразовательная школа
№ 1 п.Пангоды» от _____ 20__ г. № _____ мною получено.

_____ (дата)

_____ (ФИО)

_____ (подпись)

Приложение 4

Форма журнала учета обращений граждан при проведении личного приема

Регистрационный номер	Дата	ФИО посетителя	Тема обращения	Указания руководителя	Дата исполнения	Отметка об исполнении

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Лицевая сторона

Фамилия _____ Имя, отчество (последнее - при наличии) _____ Почтовый адрес для направления ответа (при необходимости) _____ Дата приема _____ Должностное лицо, осуществляющее прием _____ (фамилия, инициалы и должность)
Содержание устного обращения _____ _____ _____
Информация о результатах приема _____ _____ _____ _____

Оборотная сторона

Принято письменное обращение. Направлено в _____ _____ _____ " ____ " _____ 20__ г.
Регистрационный № _____ Сведения в карточку внесены _____ (фамилия, инициалы, должность)
Примечание _____ _____ _____ _____