# ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке рассмотрения обращений граждан**

в муниципальное общеобразовательное учреждение Карьерская основная общеобразовательная школа

# Общие положения

* 1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ закрепленного за ним Конституцией РФ права обращения в органы местного самоуправления,

устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию школы.

* 1. Организация работы с обращениями граждан в администрацию школы ведется в соот­ ветствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 02.02.2006 г. № 56-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», Уставом школы и настоящим Положением.
  2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рас­

смотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а также писем, исполненных на официальных бланках учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

* 1. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.
  2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. 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 обращение вопросов.

* 1. Администрация школы систематически анализирует и обобщает обращения граждан, содержащиеся в них критические замечания, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

# Право граждан на обращение

* 1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направ­ лять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию школы либо должностным лицам.
  2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.
  3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.
  4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.
  5. При рассмотрении обращения в администрацию ДОУ 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, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
* получать письменный ответ по существу поставленных в обращение вопросов, за ис­ ключением случаев, указанных в п.п.5.4, 5.8 настоящего Положения уведомление о переадресации письменного обращения в государственные органы, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
* обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

# Требования к письменному обращению

* 1. В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается наименование администрации, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность в администрации школы, а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ,

уведомление переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

* 1. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин по письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии, книжки и оригиналы иных документов, приложенные к обращениям, возвращаются заявителям по их просьбе.
  2. Обращение, поступившее в администрацию школы по информационным системам общего пользования (электронная почта, школьный сайт), подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.
  3. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя дирек­ тора школы или его заместителей, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
  4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

Все поступающие в администрацию школы письменные обращения граждан принимают­ ся, учитываются, регистрируются. Регистрационный индекс обращения граждан

указывается в письменном обращении, который ставится в нижнем правом углу первого листа.

* 1. Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.
  2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компе­ тенцию администрации школы, подлежит пересылке 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, за исключением случая, указанного в п.п. 5.4, 5.8 настоящего Положения.

* 1. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем должностным лицам

Администрации школы, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

# Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

* 1. Обращение, поступившее директору школы, подлежит обязательному рассмотрению.
  2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются директо­ ром с занесением в журнал и карточку личного приема.
  3. Директор школы:
* обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - и с участием гражданина, направившего обращение;
* запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в дру­ гих органах и у других предприятий и организаций города, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
* принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, сво­ бод и законных интересов гражданина;
* дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;
* уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или другие предприятия и организации города в соответствии с их компетенцией.
  1. Учреждения, предприятия и организации района по направленному в установленном порядке запросу директора школы, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.
  2. Ответы на обращения граждан, присланные на имя директора школы, готовятся на бланке учреждения за подписью директора школы и регистрируются в журнале.

7.6. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, по­ ставленным 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.

Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать рекви­ зиты этих документов с указанием даты и наименования.

Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

Ответ на обращение, поступившее в администрацию школы по информационным систе­ мам общего пользования, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

* 1. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами директору школы, который формирует дела, в том числе с ответом заявителю в случае, если давалось поручение информировать руководство о результатах рассмотрения.
  2. 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 и под­ пись исполнителя, номер его служебного телефона, а также проставляются визы руководителей,

участвовавших в подготовке ответа, с расшифровкой фамилий.

* 1. 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 граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

# Порядок рассмотрения отдельных обращений

* 1. Обращения граждан, поступившие директору школы из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.
  2. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направивше­ го обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается директором школы, принимается решение о списании данного обращения «В дело».
  3. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершае­ мом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий компетентный орган.
  4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
  5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскор­ бительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи директор школы вправе оставить 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 направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается директором школы или его заместителем.

* 1. 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 принимаются и

подписываются директором или его заместителем.

* 1. 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.

При работе с повторными обращениями делопроизводитель формирует дело с уже имеющимися документами по обращениям данного заявителя.

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 директору школы.

* 1. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее

направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства директор

школы вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

* 1. В случае если ответ по существу поставленного вопроса в обращении не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

# Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей

* 1. Обращения, поступившие директору школы, рассматриваются в срок до одного месяца со дня их регистрации, если иной срок (меньший) не установлен руководителем

либо его заместителем. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

* 1. В исключительных случаях руководитель вправе продлить срок рассмотрения обра­ щения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения

гражданина, направившего обращение. Продление срока оформляется исполнителями не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

# Организация работы поличному приему граждан

* 1. График и порядок личного приема граждан в школе устанавливается руководителем.
  2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его лич­ ность.
  3. По вопросам, не входящим в компетенцию директора школы, заявителям рекомен­ дуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.
  4. Во время записи на прием заведующий заполняет карточку личного приема гражда­ нина (форма прилагается), в которую заносится содержание обращения гражданина на личном приеме, а также резолюция ведущего прием, с поручением должностному лицу. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке, а в карточке делается отметка «Оставлено заявление» и дата регистрации.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются оче­ видными 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.

* 1. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя.
  2. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

# Работа с обращениями, поставленными на контроль

* 1. Обращения, в которых содержатся вопросы, имеющие большое общественное зна­ чение, сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, как правило ставятся на КОНТРОЛЬ.
  2. На контрольных обращениях ставятся пометки «КОНТРОЛЬ» и «ПОДЛЕЖИТ ВОЗ­ ВРАТУ».
  3. Должностное лицо - исполнитель в установленные сроки рассматривает контроль­ ное обращение, информирует о результатах директора школы либо заместителя, готовит ответ заявителю.
  4. Если в обращениях государственных органов содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения граждан, то исполнитель готовит ответ и им. Как правило, эти ответы подписываются директором школы. Директор вправе предложить исполнителю продолжить работу с проведением дополнительных проверок или после подписания ответа списать материалы по результатам рассмотрения обращения «В дело».
  5. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ.
  6. 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. Решение о снятии с контроля принимает директор школы.
  7. Контрольные обращения должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан:
* если сроки рассмотрения продлены, то должны быть указаны причины и окончательная дата рассмотрения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;
* в ответе должно быть указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформиро­ ван о результатах рассмотрения;
* ответ заявителю подписывается директором школы;
* к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина, если на нем стоит штамп «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

# Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

* 1. Должностное лицо в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюде­ нием порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание, поступающих обращений и информирует директора школы о нарушениях исполнительской

дисциплины.

* 1. Директор школы принимает меры по своевременному выявлению и устранению при­ чин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.
  2. Лица, виноватые в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

# Хранение материалов по обращениям граждан

* 1. Директор школы осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.
  2. Секретарь вносит информацию об обращениях граждан в журнал регистрации обращений граждан.
  3. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на директора школы.
  4. Устанавливается срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и докумен­ тов, связанных с их рассмотрением и разрешением - 5 лет. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.
  5. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям заявле­ ниям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденным

Федеральной архивной службой России 06.10.2000 г. Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.

* 1. Хранение дел у исполнителей запрещается.
  2. Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них со­ держатся рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию.
  3. Решение о списании указанных обращений принимает директор школы.