

ПРИНЯТО  
Педагогическим советом  
Протокол № 4 от 11.05.2017 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Директор МАОУ «СОШ № 118» г. Перми  
В.Р. Трусова  
Приказ №СЭД 01-08-127 от 11.05.2017 г.



РАССМОТРЕНО  
Общешкольным родительским собранием  
Протокол № 2 от 11.05.2017 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о работе с обращениями граждан в**  
**Муниципальном автономном общеобразовательном учреждении**  
**«Средняя общеобразовательная школа № 118» г.Перми**

**1. Общие положения.**

1.1. Настоящее Положение регулирует порядок рассмотрения обращений граждан в МАОУ «СОШ № 118» г.Перми.

1.2. В работе с обращениями граждан администрация школы руководствуется:

- ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» №59-ФЗ от 02.05.2006г.

Основные задачи:

- повышение эффективности реагирования должностных лиц на коллективные и индивидуальные заявления, личные обращения граждан;
- выявление случаев нарушений и неисполнения законодательных и иных нормативно-правовых актов, принятие мер по их пресечению;
- анализ причин, лежащих в основе нарушений, принятия мер по их предупреждению;
- выявление положительных и отрицательных тенденций в работе школы и разработка на этой основе предложений для совершенствования ее деятельности;
- оказание помощи гражданам, обратившимся к администрации школы, в решении их проблем.

**2. Основные термины, используемые в настоящем Положении.**

2.1. Обращение гражданина (обращение) – направленное в администрацию школы или конкретному должностному лицу письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

2.2. Все обращения подразделяются на:

- заявление (просьба о содействии в реализации прав, либо сообщение о нарушении законов, нормативных актов, критика должностных лиц);
- жалоба (просьба о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод гражданина или других лиц).
- письменное предложение (рекомендация гражданина по совершенствованию законов, актов, деятельности и т.д.)

**3. Требования к письменному обращению.**

3.1. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления, предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

3.2. В соответствии со статьей 48. «Обязанности и ответственность педагогических работников» ФЗ № 273 от 29.12.2012 г. «Об образовании в Российской Федерации» расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником

может быть проведено только по поступающей на него жалобе, поданной в письменной форме.

3.3. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть заявления, ставит личную подпись и дату.

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

3.5. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.6. Директор школы или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.7. Повторными считаются обращения поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам. Анонимными считаются письма граждан без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте их жительства, работы или учебы.

3.8. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.9. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми в Школу обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Школы, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.10. 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 соответствующему должностному лицу.

#### **4. Организация делопроизводства.**

4.1. Организация работы с письмами и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления, предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

4.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на руководителя образовательным учреждением.

4.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется секретарем образовательного учреждения.

4.4. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется руководителем образовательного учреждения.

4.5. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками образовательного учреждения.

## 5. Порядок рассмотрения и организация работы с обращениями граждан.

5.1. Заявления граждан принимаются и регистрируются секретарем школы и в течение 3-х дней в специальном журнале учета обращения граждан (приложение 2) и направляются директору для поручения курирующему заместителю.

5.2. Поступающие обращения с копиями документов (например, копий аттестатов, дипломов, трудовых книжек и др.) прикрепляются к тексту обращения. Полученные подлинники документов, ценные бумаги возвращаются гражданам по акту.

5.3. Обращение, поступившее в администрацию школы, или конкретному должностному лицу в соответствии с их компетенцией подлежит обязательному рассмотрению. Ответ на обращение директор школы формулирует лично либо передает на исполнение.

5.4. Исполнителем является лицо, к должностным обязанностям которого отнесено решение вопросов, указанных в заявлении.

5.5. В случае если поручение дается двум или нескольким лицам, равным по должности, то основным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым.

5.6. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- внимательно проанализировать изложенные проблемы, в случае необходимости сделать запрос требуемых документов, а также предпринимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений.

5.7. Срок исполнения заявления - 30 дней с момента регистрации секретарем школы, а заявлений, не требующих дополнительного изучения и проверки — безотлагательно, но не позднее 15 дней. В отдельных случаях срок рассмотрения письма может быть продлен, но не более чем на один месяц, о чем исполнитель уведомляет заявителя. Не допускается направление писем граждан на рассмотрение работникам, действия которых обжалуются.

5.8. Для предоставления объективного и мотивированного ответа на жалобу или заявление в необходимых случаях проводится предварительное расследование (проверка) фактов нарушения законов или противоправных действий должностных лиц.

5.9. По результатам расследования (проверки) директор школы принимает решение:

- о способах устранения нарушения;
- о проведении повторной проверки фактов, указанных в жалобе (заявлении);
- иные решения в пределах своей компетенции и сообщает о принятых мерах в письменном (устном) ответе.

5.10. Руководитель Школы, куда было направлено обращение:

- 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 гражданина о направлении его обращения на рассмотрение иному должностному лицу в соответствии с его компетенцией;
- ответ на обращение размещается на фирменном бланке и подписывается руководителем Школы;
- ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

## 6. Личный прием граждан.

6.1. Личный прием граждан осуществляется директором школы. Информация об установленном для приема времени помещается на двери кабинета директора.

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

6.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение 1). 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.

6.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим нормативно-правовым актом.

## **7. Права гражданина при рассмотрении обращения.**

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 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;
- 3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в ФЗ-59 статье 11, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;
- 6) получить у должностного лица устную, в том числе по телефону, информацию о регистрации письменного обращения, а также о должностном лице, которому поручено его рассмотрение;
- 3) зарегистрировать второй экземпляр письменного обращения при личном обращении.

## **8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.**

8.1. Директор школы и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

## Регистрационно-контрольная карточка

Фамилия, имя, отчество	
Адрес места жительства, телефон	
Место работы	
Дата приема	
Содержание вопроса	
исполнитель	
Резолюция	
Срок исполнения	

Удовлетворен(а) устным ответом, в письменном ответе не настаиваю \_\_\_\_\_  
(подпись, расшифровка)

## Ответ

На обращение гражданина \_\_\_\_\_

от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г

## Журнал учета письменных обращений граждан

№ п/п	Дата регистрации	Сведения о повторности и об осуществлении контроля	Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, адрес	Краткое содержание обращения	Исполнитель	Дата получения на исполнение и подпись исполнителя	Дата и результаты рассмотрения обращения	N дела	Примечание
-------	------------------	--	---	------------------------------	-------------	--	--	--------	------------

## Журнал учета приема граждан

Дата приема	ФИО (последнее - при наличии) посетителя	Класс, имя ребенка	№ телефона	Краткое содержание обращения (тема)	Результат (пути решения, кому поручена проверка, исполнение, ответ посетителю)	Кто принимал (фамилия, подпись) Подпись родителей
-------------	--	--------------------	------------	-------------------------------------	--	---