



Утверждаю

Директор МБОУ «Школа №5»

Д.А. Буньков

(приказ от 30.08.2018г. № 50/1-од)

Положение

о работе с обращениями граждан, поступившими в МБОУ «Школа № 5»

1. Общие положения

1.1. Положение разработано в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан (заявителей), определяет сроки и последовательность действий (процедур) по рассмотрению поступивших обращений.

1.2. Рассмотрение обращений граждан (заявителей) регламентируется:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;

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»;

Уставом МБОУ «Школа № 5»;

настоящим Положением.

1.3. В Положении под «обращениями граждан (заявителей)» понимаются направленные и (или) поступившие в учреждение, директору учреждения или заместителям директора учреждения индивидуальные и (или) коллективные предложения, заявления и (или) жалобы в письменной и (или) устной форме.

Предложение - это обращение, содержащее рекомендации по улучшению (совершенствованию) деятельности учреждения.

Заявление - это обращение о содействии в реализации прав и законных интересов участников образовательных отношений, либо о нарушении нормативных правовых актов, недостатках в работе учреждения, либо критика деятельности работников учреждения.

Жалоба - это обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов участников образовательных отношений, нарушенных действиями и (или) решениями должностных лиц учреждения, органов управления учреждением.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек срок рассмотрения и (или) заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения обращения, считаются первичными.

Анонимными считаются обращения без указания фамилии и имени, адреса, по которому должен быть направлен ответ. Анонимные обращения не рассматриваются и ответ по ним не дается.

1.4. Поступившее обращение, относящееся к деятельности учреждения и (или) его работников, подлежит обязательному рассмотрению.

1.5. При рассмотрении обращения заявитель вправе:

- представлять дополнительные документы, сведения и (или) материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами, сведениями и (или) материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других участников образовательных отношений и если в указанных документах, сведениях и (или) материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в другую организацию, орган власти и (или) должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение и (или) на действие (бездействие) работников учреждения в связи с рассмотрением обращения в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни заявителя, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в другую организацию, в орган власти и (или) должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.7. Положение, изменения и (или) дополнения к нему утверждаются директором Учреждения и вступает в силу с даты утверждения директором Учреждения.

1.8. Утвержденное Положение действует до принятия нового.

1.9. Положение подлежит размещению на официальном сайте Учреждения.

2. Порядок рассмотрения обращений

2.1. Учреждение рассматривает индивидуальные и (или) коллективные обращения заявителей.

2.2. Обращения могут поступать в виде записей в книге жалоб и предложений, по почтовой связи, по каналам электронной почты и (или) факсимильной связи, в устной форме, в том числе по телефону.

2.3. Обращения заявителей фиксируются в журнале «Обращения граждан (заявителей)» с указанием даты, времени поступления обращения, сведений о гражданине, краткого содержания обращения, существа ответа, срока исполнения.

2.4. Работник учреждения, которому поручено рассмотреть обращение:

- в случае необходимости приглашает заявителя, направившего обращение, для личной беседы;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы, сведения и (или) материалы в других организациях, органах власти и (или) у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другое учреждение, орган власти и (или) иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.5. Директор учреждения, его заместитель или уполномоченный работник:

- прочитывает обращения, проверяет правильность их адресации, определяет круг поставленных в нем вопросов;
- регистрирует обращения, проставляя в правом нижнем углу первого листа обращения регистрационный штамп, в котором указывает дату регистрации и регистрационный номер документа, который состоит из порядкового номера поступившего обращения; даты поступления обращения;
- прикладывает обращение перед приложениями (копиями ответов, разъяснений и иными приложениями). Конверт прикладывается, если в тексте письма отсутствуют данные о заявителе (его фамилии, имени, отчестве и адресе);
- оформляет каждое письменное обращение в журнале «Обращения граждан (заявителей)» записью следующего содержания: фамилию и инициалы обратившегося и (или) уполномоченного им лица, либо, если письмо подписано тремя и более заявителями, указывает, что обращение «коллективное» и вносит фамилию и инициалы заявителя, чей адрес указан для ответа; дату регистрации и регистрационный номер обращения; вид обращения (заявление, предложение, жалоба); адрес с соблюдением порядка, общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции, либо делает отметку «без адреса», если адрес отсутствует в письме и на конверте; тему (темы) обращения; отметку о том, кому первоначально было адресовано письмо, в случае, если письмо первоначально поступило не к директору учреждения; данные о наличии приложений; проверяет обращение на повторность. Повторным считается обращение от одного и того же лица в один и тот же адрес по одному и тому же вопросу. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам.

2.6. Директор учреждения в течение одного дня по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами:

- определяет исполнителей, характер, сроки предоставления обращения посредством написания и приложения к обращению резолюции;
- даёт необходимые поручения;
- ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на контроль;
- передает обращение и прилагаемые к нему документы исполнителю.

2.7. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду «**Предложение**», исполнитель:

- определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;
- оценивает возможность его принятия или непринятия, учитывая наличие предложений, не относящихся к компетенции учреждения; возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае их принятия;
- по результатам рассмотрения предложения заявителя готовит ответ.

Если предложение не принято, заявитель извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

2.8. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду «**Заявление**», исполнитель: - выделяет действие, на необходимость совершения которого заявитель указывает в целях реализации его прав и свобод или конституционных прав и свобод иных участников образовательного процесса; - проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе учреждения и (или) работников учреждения; - проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или невозможности испрашиваемого действия. Если заявление не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы; - проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) работников положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных нормативных правовых актов, так и предписаниям. Для этого исполнитель получает пояснения по факту нарушения у работника, чьи действия оспариваются, изучает

материалы, представленные заявителем, запрашивает дополнительные материалы. Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных правовых актов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным, в ответе заявителю приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе учреждения и (или) работников учреждения, сроки их реализации. Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

2.9. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду «**Жалоба**», исполнитель:

- определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов заявителя;
- устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;
- определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также работников, ответственных за реализацию обозначенных мер. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов заявителя.

2.10. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений проекты ответов направляются исполнителем директору учреждения для согласования и подписания.

2.11. Директор учреждения рассматривает предоставленный проект ответа или информацию о рассмотрении обращения на предмет:

- правильности оформления;
- отсутствия выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, противоречащих действующему законодательству;
- полноты информации по поставленным вопросам;
- необходимости дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения.

2.12. При согласии с представленным проектом, подписывает его и передает для направления заявителю, при несогласии - возвращает исполнителю проект ответа на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

2.13. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ заявителю. В этом случае обращение снимается с контроля.

2.14. Результатом рассмотрения обращения является:

- устный или письменный ответ на поставленные в обращении вопросы с учетом данных ответов и разъяснений на ранее поступившие обращения того же заявителя;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина в связи с его обращением.

2.15. Ответы на письменные обращения заявителей должны содержать: дату документа, регистрационный номер документа, фамилию и инициалы гражданина, его адрес, текст

документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись, фамилию и номер телефона исполнителя.

2.16. Решения по письменным обращениям, поступившим в учреждение, должны быть приняты в срок до 30 дней со дня поступления. По письменным обращениям, не требующим дополнительного изучения и (или) проверки, решения должны быть приняты в срок не более 10 дней со дня поступления.

2.17. Срок рассмотрения устного обращения составляет не более 1 часа. В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, заявителю может быть предложено обратиться в письменном виде.

2.18. Рассмотрение заявлений и (или) жалоб, касающихся вопросов защиты прав детей, а также предложения по предотвращению возможных аварий, катастроф и иных чрезвычайных ситуаций начинается безотлагательно и должно быть завершено не позднее, чем в 3-х дневный срок.

2.19. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.20. В случае поступления коллективного письменного обращения ответ на обращение направляется в адрес заявителя, указанного в обращении первым, если в обращении не указан иной адресат для ответа.

2.21. Основаниями для отказа в рассмотрении обращений являются:

- фамилия, имя и (или) адрес заявителя не поддаются прочтению;
- обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения;
- в обращении обжалуется судебное решение;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников учреждения и (или) членов его семьи;
- текст обращения не поддается прочтению;
- в обращении заявителя 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;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- заявитель при устном обращении находится в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, а также при проявлениях им агрессии.

2.22. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

2.23. Срок хранения заявления, предложения, жалобы и (или) иных документов, связанных с их рассмотрением и разрешением, журнал учета обращений граждан, составляет 5 лет.

3. Рассмотрение письменных обращений

3.1. Поступившее письменное обращение анализируется по следующим аспектам:

- личность гражданина (фамилия, имя, отчество, адрес, иные данные);
- действительно ли учреждение является надлежащим адресатом для обращения;
- содержание и мотивы обращения; - законность и обоснованность обращения;
- характер недостатка (существенный, несущественный);
- возможные законные меры реагирования на обращение (удовлетворить обращение немедленно, отказать в удовлетворении и т.д.);

- требуется ли привлечение иных лиц (физических, юридических, органов власти и т.п.), другого работника или вышестоящего руководителя для рассмотрения обращения; - выбор формы удовлетворения обращения гражданина.

3.2. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом и (или) совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем и (или) совершившем, обращение подлежит направлению в правоохранительные органы в соответствии с компетенцией.

3.3. Ответ учреждения на не подлежащее удовлетворению обращение в течение 3 дней доводится до сведения заявителя. Копия ответа вместе с первичными материалами хранится в учреждении.

3.4. Ответ на обращение, поступившее по сети Интернет и иным информационным системам общего пользования, направляется по электронному адресу, указанному в обращении, или по обратному почтовому адресу (при его наличии).

3.5. Конструктивные предложения заявителя принимаются к сведению для дальнейшего совершенствования работы учреждения.

4. Обращения, поступившие из других организаций

4.1. Обращения, поступившие в адрес учреждения через другие организации, в том числе по защите прав граждан, фиксируются и рассматриваются в общем порядке. При этом дополнительно выясняется роль организации-корреспондента.

4.2. При ответе на телефонные звонки лицо, дающее информацию, сняв трубку, должно назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и предложить заявителю представиться и изложить суть вопроса.

5. Рассмотрение устных обращений

5.1. Прием заявителей и рассмотрение их устных обращений осуществляются в приемные учреждения ежедневно, кроме нерабочих дней.

5.2. При устном обращении заявитель или представитель заявителя предъявляет:

- документ, удостоверяющий личность;
- доверенность на представление интересов заявителя, оформленную в соответствии с гражданским законодательством.

5.3. Учет обратившихся заявителей и высказанных ими предложений, заявлений и (или) жалоб ведется путем заполнения журнала «Обращения граждан (заявителей)».

5.4. В случае если поставленные заявителем во время приема вопросы не входят в компетенцию учреждения, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы (организации).

5.5. Если во время приема заявителей решение поставленных ими вопросов невозможно, от них принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в установленном порядке. На письменных обращениях, переданных заявителем во время приема, проставляется отметка: «Принято на личном приеме».

5.6. Директор учреждения или его заместители, другие уполномоченные лица учреждения ведут личный прием, о времени которого граждан информирует секретарь (помощник) директора учреждения.

5.7. Директор учреждения или его заместители, другие уполномоченные лица, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение заявителя.

5.8. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений.

5.9. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема директор учреждения дает соответствующее поручение о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

5.10. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.11. В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6. Ответственность

6.1. Нарушениями трудовой дисциплины являются:

- нефиксация обращения заявителя;
- непринятие законных мер по удовлетворению обращений заявителя;
- несоблюдение требований настоящего Положения.

6.2. Директор учреждения несет дисциплинарную ответственность за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подписываемого ответа.

6.3. Исполнители несут дисциплинарную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

7. Заключительные положения

7.1. Контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений осуществляется директором учреждения.

7.2. Контроль за полнотой и качеством работы по рассмотрению обращений заявителей включает в себя выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) работников учреждения.

- плановые проверки порядка и журнала регистрации обращений (не реже 1 раза в год);
- внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб заявителей в ходе рассмотрения обращения, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) работников учреждения.

7.3. В рамках контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений проводится не только мониторинг соблюдения сроков на всех этапах рассмотрения обращений, но и анализ содержания поступающих обращений, принимаются меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей.