

Муниципальное общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа № 50» города Магнитогорска

Принято решением
Педагогического совета
Протокол № 1 от 16.10.2018 г.

Утверждено
Директор МОУ «СОШ № 50»
С.А. Арзамасцева
«16» 10. 2018г.



ПОЛОЖЕНИЕ
о работе с обращениями граждан

1. Общие положения

1.1. Положение о рассмотрении обращений граждан в Муниципальное общеобразовательное учреждение «СОШ № 50» г. Магнитогорска (далее – МОУ «СОШ № 50») разработана в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) по рассмотрению обращений граждан.

1.2. Рассмотрение обращений граждан регулируют следующие нормативные акты;

- Конституция Российской Федерации, принятая всенародным голосованием 12 декабря 1993 года (с учётом поправок, внесённых Законами Российской Федерации о поправках в Конституцию Российской Федерации от 30.12.2008 № 6-ФКЗ и от 30.12.2008 № 7-ФКЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4, ОТ 445);
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1998, 3 31, ст. 3802;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст.2060, 2010, № 27, ст. 3410
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (ч.1), ст. 3448;
- Устав МОУ «СОШ № 50»

1.3. В настоящем Положении под обращениями граждан, понимаются направленные и поступившие в МОУ «СОШ № 50», директору или заместителям директора индивидуальные или коллективные предложения, заявления или жалобы, изложенные в письменной или устной форме.

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

Предложение – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных учреждений, комитета образования и т.д.

Заявление – обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалоба – обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями государственных органов, должностных лиц, общественных лиц и общественных организаций.

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.

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

1.5. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.6. Заявителями являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или федеральными законами (далее – граждане) и их представители.

1.7. Порядок информирования заинтересованных лиц о правилах рассмотрения обращений.

1.7.1. Информация о месте нахождения и графике работы МОУ «СОШ № 50»:

– юридический / почтовый адрес – 455047, Челябинская область, г. Магнитогорск, ул. Труда 49

– график личного приема граждан директором и заместителями директора МОУ «СОШ № 50» сообщается по телефону (3519) 27-06-75, размещен на информационном стенде в фойе школы

1.7.2. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления, в том числе о ходе рассмотрения обращений:

а) при обращении гражданин сообщает следующее:

– свои фамилию, имя и отчество гражданина, домашний адрес;

– содержание обращения;

– номер телефона.

В обращении заявителя может содержаться просьба о выдаче информации лично заявителю или его уполномоченному представителю при их обращении или направлении

ее по почте (в том числе электронной). При отсутствии в заявлении указания на способ получения заявителем информации ответ ему направляется по почте.

б) индивидуальный устный ответ заявителю по телефону осуществляется уполномоченными лицами;

в) при ответе на телефонные звонки лицо, дающее информацию, сняв трубку, должно назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса;

г) в случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, заявителю может быть предложено обратиться в письменном виде;

д) письменное информирование граждан о порядке рассмотрения обращения граждан осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением.

Ответы на письменные обращения граждан, поступившие почтой, факсимильной связью, по электронной почте, направляются в письменном виде почтовым отправлением.

В случае поступления коллективного письменного обращения граждан ответ на обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если в обращении не указан иной адресат для ответа. Ответы на письменные обращения граждан должны содержать: дату документа, регистрационный номер документа, фамилию и инициалы гражданина, его почтовый адрес, текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись, фамилию и номер телефона исполнителя.

е) гражданин с учетом графика (режима) работы МОУ «СОШ № 50» с момента приема обращения имеет право по телефону или лично получить у администрации МОУ «СОШ № 50» или заведующего канцелярией сведения о рассмотрении его обращения:

- о лице, которое рассматривает обращение (далее – исполнитель);
- о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;
- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

ж) консультации (справки) предоставляются по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- требований к предъявляемым документам заявителя, пришедшим на прием;
- места и графика личного приема должностными лицами МОУ «СОШ № 50» для рассмотрения устных обращений;
- порядка и сроков рассмотрения обращений;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги по рассмотрению обращений граждан.

з) основными требованиями при консультировании являются:

- компетентность;

- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- корректность и внимательность к обратившемуся гражданину.

1.7.3. Информация, указанная в пунктах 1.7.1 настоящего Положения, размещается:

- 1) в печатной форме на информационных стендах на 1-м этаже МОУ «СОШ № 50»;
- 2) в электронном виде в сети Интернет: на сайте <http://myschool50.ucoz.ru>

В случае если в указанную информацию были внесены изменения, то она в течение 5 рабочих дней подлежит обновлению на информационных стендах и на сайтах.

2. Порядок рассмотрения обращений граждан

2.1. 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.

2.2. Срок рассмотрения обращений:

- срок рассмотрения устного обращения гражданина составляет не более 30 минут. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, заявителю может быть предложено обратиться в письменном виде.
- срок рассмотрения обращений граждан составляет не более тридцати календарных дней с момента поступления обращения.
- в случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены директором МОУ «СОШ №50» не более чем на тридцать календарных дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.
- рассмотрение заявлений и жалоб, касающихся вопросов защиты прав ребенка, а также предложения по предотвращению возможных аварий, катастроф и иных чрезвычайных ситуаций начинается безотлагательно и должно быть завершено не позднее, чем в 15-дневный срок.

2.3. Перечень документов, необходимых для рассмотрения обращения граждан.

2.3.1. При устном обращении заявитель, представитель заявителя предъявляет:

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

2.3.2. При письменном обращении заявитель оформляет письменно жалобу, заявление или предложение в произвольной форме.

2.3.3 Порядок рассмотрения обращений граждан:

-в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

-если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а так же о лице, его подготавливающем, совершающем

или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

-обращение в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

-при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а так же членов его семьи, в праве оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

-если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или орган местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

-если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о

невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.5. Максимальный срок ожидания в очереди при устном обращении составляет не более 60 минут, при подаче письменного обращения – не более 5 минут.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур в части рассмотрение письменных обращений граждан:

- прием и регистрация обращения в течение трех рабочих дней;
- направление обращения директору МОУ «СОШ №50» сразу после регистрации обращения;
- рассмотрение обращения директором МОУ «СОШ №50»;
- оформление необходимого ответа в соответствии с настоящим Положением.

3.2. Требования к порядку выполнения административных процедур.

3.2.1. Инспектор по кадрам МОУ «СОШ №50» в течение трех рабочих дней со дня поступления письменного обращения:

- 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 обращений граждан»
- проверяет обращение на повторность.

3.2.2. Директор МОУ «СОШ №50» 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 о рассмотрении обращения;
- ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на контроль;
- передает обращение и прилагаемые к нему документы исполнителю.

3.2.3. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду «Предложение», исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении, и оценивает возможность его принятия или непринятия, учитывая:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;
- необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;
- наличие предложений, не относящихся к компетенции МОУ «СОШ №50»;
- возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребует в случае их принятия;
- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

По результатам рассмотрения предложения гражданина готовится ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

3.2.4. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду «Заявление», исполнитель:

- выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;
- проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе МОУ «СОШ №50» и должностных лиц;
- проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения;
- в ответе сообщает 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) должностного лица (должностных лиц) положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативно-распорядительных документов. Для рассмотрения заявления исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, 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 и других документов, заявление признается

обоснованным. В случае признания заявления обоснованным, в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе МОУ «СОШ №50» и должностных лиц, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

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

- определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина;
- 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 лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину 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 граждан.

3.2.6. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду «Повторное», исполнитель:

- оформляет с указанием фамилии, инициалов и адреса прежнего заявителя, присваивают обращению прежний номер, но фактическую дату поступления;
- обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными и рассматриваются в дополнение одновременно с первоначальным;
- не считают повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам.

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

Директор МОУ «СОШ №50» 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.

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

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

3.2.9. Срок хранения заявления, предложения или жалобы и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением, журнал учета обращений граждан – 5 лет.

3.3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур в части рассмотрение устных обращений граждан:

- регистрация обращения – в день обращения;
- рассмотрение обращения в срок, установленный настоящим Положением.

3.4. Требования к порядку выполнения административных процедур при рассмотрении устных обращений граждан.

3.4.1. Заведующей канцелярией в ходе личного приема на основании предъявленного гражданином документа, удостоверяющего личность, заводится регистрационно-контрольная карточка личного приема граждан, в которой указывается дата приема, фамилия, имя, отчество, обратившегося гражданина, его почтовый адрес, краткое содержание обращения (Приложение 1).

3.4.2. После проведения личного приема заведующий канцелярией регистрирует карточки личного приема граждан в журнале регистрации обращения граждан.

3.4.1. Директор МОУ «СОШ №50» или его заместители, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина.

3.4.2. 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 журнале обращений.

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

3.4.4. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

4. Формы контроля за работой с обращениями граждан.

4.1. Контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений осуществляется Директором МОУ «СОШ №50».

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

4.2.1. Плановые проверки Журнала регистрации обращений граждан проводятся не реже 1 раза в год.

4.2.2. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб заявителей в ходе рассмотрения обращения, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов школы.

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

4.4. Аналитическая работа по обращениям граждан ведется заместителем директора по воспитательной работе.

Анализ поступивших обращений (характер обращений, статистические данные, динамика показателей) проводится не реже двух раз в год. Информационно-аналитические справки направляются Директору МОУ «СОШ №50».

4.5. Директор МОУ «СОШ №50» 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. Исполнители несут дисциплинарную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

Регистрационно-контрольная карточка

Дата _____ № _____

Заявитель

_____ (Ф.И.О.)

Почтовый адрес

_____ Контактный телефон

_____ Вид обращения

_____ Краткое содержание обращения

_____ Кто проводил прием

_____ (Ф.И.О., должность)

Дата _____ Подпись _____

Резолюция

_____ Ответственный исполнитель

_____ Контроль исполнения

_____ Срок исполнения

Дата _____ Подпись _____

_____ Обратная сторона

_____ Краткое содержание результатов проверки

_____ Кем, когда дан ответ заявителю (письменный или устный)

_____ Дата выдачи ответа

_____ Отметка о снятии с контроля _____